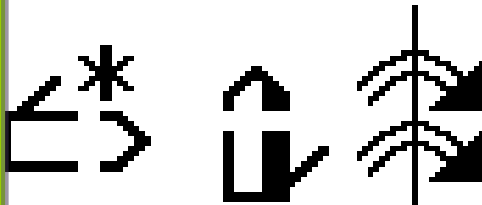




CAB - JAARRAPPORT 2015

**VLAAMS
COMMUNICATIE
ASSISTENTIE
BUREAU VOOR
DOVEN
VZW**



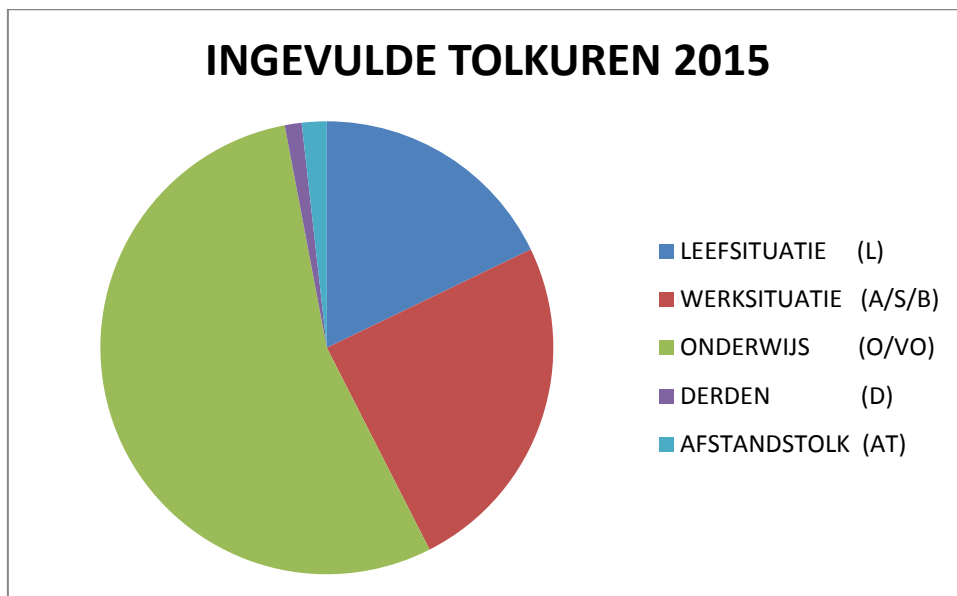
INHOUD

1	<u>GEPRESTEERDE TOLKUREN IN 2015</u>	5
1.1	SECTOR WELZIJN	5
1.1.1	TOLKUREN IN DE LEEFSITUATIE (L- UREN)	5
1.1.2	GEbruikers L- UREN	6
1.1.3	L- UREN 2016	7
1.2	SECTOR WERK	7
1.2.1	ARBEIDS- EN SOLLICITATIE UREN (A- UREN EN S- UREN)	7
1.2.2	GEbruikers A/S- UREN	8
1.2.3	TOLKUREN BEROEPSOPLEIDING (B- UREN)	9
1.2.4	GEbruikers B- UREN	9
1.2.5	A/S/B- UREN 2016	9
1.3	SECTOR ONDERWIJS	10
1.3.1	TOLKUREN VGT VOLTUJDS ONDERWIJS (O- UREN)	10
1.3.2	TOLKUREN VGT VOLWASSENENONDERWIJS (VO- UREN)	12
1.3.3	HET OPLOSSINGSPERCENTAGE VGT VAN HET VOLTUJDS EN VOLWASSENENONDERWIJS SAMEN	12
1.3.4	UREN SCHRIJFTOLK IN HET VOLTUJDS EN VOLWASSENENONDERWIJS	13
1.3.5	LEERLINGEN – STUDENTEN - CURSISTEN	13
1.4	SECTOR DERDEN	15
1.5	SECTOR AFSTANDSTOLKEN (AT)	15
1.5.1	GEbruIK VAN DE AFSTANDSTOLKENDIENST VGT	16
1.5.2	NAAR EEN STRUCTURELE FINANCIERING VAN HET PROJECT IN 2016	18
2	<u>EVALUATIE VAN DE NIEUWE TLA-REGELS</u>	19
3	<u>EVOLUTIE VAN HET TOLKENBESTAND</u>	20
3.1	AANTAL ACTIEVE TOLKEN	20
3.1.1	TOLKEN VGT	20
3.1.2	SCHRIJFTOLKEN	21
3.2	WERKOMSTANDIGHEDEN VAN DE TOLKEN	21
3.2.1	TOLKEN VGT	21
3.2.2	SCHRIJFTOLKEN	22
3.3	AANVULLENDE CONTRACTUELE TOLKEN	23
4	<u>KLACHTENBEHANDELING</u>	24
4.1	OTK OVER HET CAB	25
4.2	OTK OVER DE TOLKEN	26
4.3	AANBEVELINGEN KLACHTENCOMMISSIE EN ZORGINSPECTIE	27

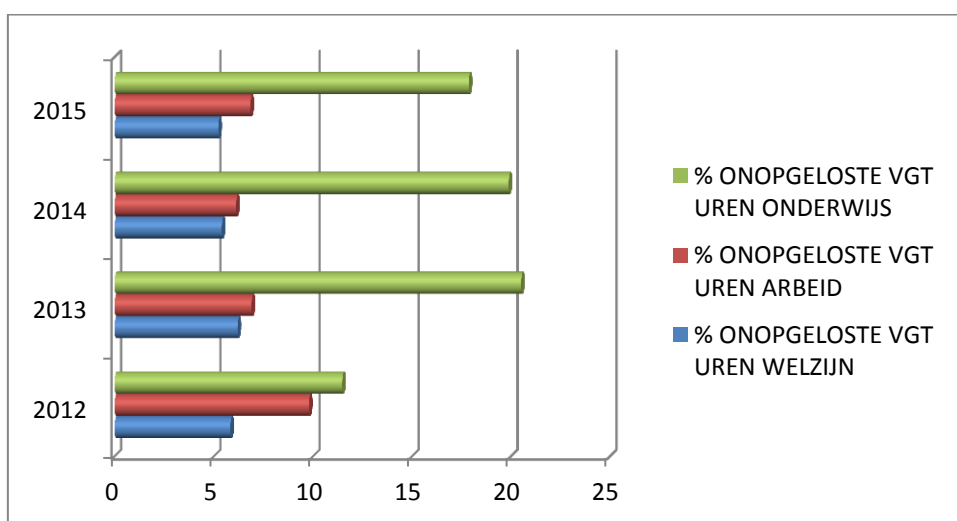
5	INTERN BELEID	28
5.1	WERKINGSMIDDELEN	28
5.2	PERSONEELSBELEID	28
5.2.1	PRODUCTIVITEIT OP HET SECRETARIAAT	28
5.2.2	BESPARINGEN BIJ HET PROJECT AFSTANDSTOLKEN	29
5.3	KWALITEITSWERKING 2016	29
6	ENKELE HIGHLIGHTS UIT DIT RAPPORT	34
6.1	HET GEBRUIK VAN DE TOLKURENCONTINGENTEN	34
6.2	HET STRUCTUREEL TEKORT AAN TOLKEN VGT MANIFESTEERT ZICH HOOFDZAKELIJK IN HET VOLTIJDS ONDERWIJS	34
6.3	EFFECT VAN DE INZET VAN NIEUWE FREELANCE SCHRIJFTOLKEN IN ONDERWIJS	35
6.4	VERANKEREN EN VERBETEREN VAN DE DIENSTVERLENING INZAKE AFSTANDSTOLKEN	35
6.5	KWALITEITSWERKING 2016	36

INLEIDING

Het CAB loste met de tolken 64.294 aangevraagde tolkuren op (incl. permanentie van tolken bij afstandstolken). De omzet van tolkuren groeide met 18,1%: dat is nog 5% meer dan in 2014.



Ondanks de sterke groei van het aantal aangevraagde tolkuren VGT steeg het % onopgeloste tolkuren in globlo niet.



VZW CAB JAARRAPPORT 2015

1 GEPRESTEERDE TOLKUREN IN 2015

1.1 SECTOR WELZIJN

1.1.1 TOLKUREN IN DE LEEFSITUATIE (L- UREN)

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

Net zoals in 2014 ontstond er een tekort aan tolkuren. Gelukkig had de overheid ervoor gezorgd dat tijdig voldoende extra uren konden toegevoegd worden.

Aangevraagde uren versus oplossingsgraad

Er werden 12.038 u aangevraagd door de gebruikers. Dit is 15,38% meer dan vorig jaar. Omwille van het tekort aan beschikbare tolkuren in december van 2014 is het niet aangewezen om uit deze stijging belangrijke conclusies te trekken.

11.407,5 u werden opgelost. 5,23% van de aangevraagde uren bleef onopgelost (een jaar geleden 5,41%, twee jaar geleden 6,2%).

Het CAB berekende ook het zogenaamd “comfortpercentage”, namelijk een % waarbij men die tolkuren in rekening brengt waarvoor tegelijk een 2^e tolk werd gezocht en niet gevonden werd (of waarbij de toegekende 2^e tolk afwezig bleef). In dat geval bleef 5,37% onopgelost (5,6% in 2014).

De freelancers presteerden 11.225,5 u. De vlindertolken presteerden 182 u, opvallend meer dan in 2014 (69 u). Eén van de verklaringen is dat het VAPH nu ook de reiskosten van tolken betaalt, dus ook van de vlindertolk. Misschien is dat één van de redenen dat het % van onopgeloste uren in Welzijn niet is toegenomen. Een andere reden zou kunnen zijn dat de reiskosten door Welzijn sedert januari 2015 worden terugbetaald, hetgeen gebruikers stimuleert om in nood een tolk in te schakelen die verder af woont.

De vlindertolken voerden daarnaast nog 10 tolkuren voor justitie uit, waarvoor geen freelancers beschikbaar waren.

In het kader van het toegankelijkheidsproject Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) voor gebarentaligen werden 68 u uitgevoerd (voor meer inhoudelijke info zie het Jaarrapport 2014). Dit is opvallend weinig in verhouding tot de aanvankelijke verwachtingen van de initiatiefnemers. Gezien het om een éénjarig project ging, konden begin 2016 geen nieuwe reeksen van begeleidingen met tolk meer gefinancierd worden. De sector en het CAB kregen wel het fiat dat reeds in 2015 gestarte begeleidingen in 2016 mochten verdergezet en voltooid worden.

1,63% van de uitbetaalde tolkuren werden geregistreerd als “Te Late Afgelasting” (TLA), waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie (1,10% in 2014).

VZW CAB JAARRAPPORT 2015



1.1.2 GEBRUIKERS L- UREN

Eind 2015 registreerde het CAB 1.827 gebruikers met het recht op L- uren. Dat is een aangroei met 3,51% (3,88% in 2014 t.o.v. 2013).

875 personen hebben effectief tolkuren gebruikt: een stijging met 6,84% t.o.v. 2014. Dit brengt het gemiddeld jaargebruik per persoon op 13,03 u. In 2014 was dit 12,05 u, maar waarschijnlijk zou dat zonder tolkurentekort ook quasi 13 u geweest zijn.

Gezien de forse groei van het aantal tolkaanvragen in 2014 werd op het einde van dat jaar vermoed dat het "tolkbewustzijn" van de gebruikers stilaan groter werd. Het CAB nam zich voor om in 2015 nauwkeurig te onderzoeken of deze veronderstelling bevestigd kon worden. Het verhaal bleek alvast genuanceerder dan gedacht: zie kadertjes.

Verbruik van doof- blinde gebruikers in detail

De overheid zorgde ervoor dat doof- blinde ⁽¹⁾ gebruikers vanaf 2015 over een basispakket van 90 tolkuren konden beschikken. 20 onder hen vroegen een verdubbeling aan tot 180 u, en 15 van die 20 gebruikten ook effectief meer dan 90 u. De aanpassing van de regelgeving leidde ertoe dat deze groep in totaal 2.725 u gebruikte, hetgeen 23,9% vertegenwoordigt van het totaal aantal getolkte uren in 2015 in Welzijn. Het gemiddeld gebruik per doof- blinde gebruiker steeg van 78,42 naar 104,80 u. 8 doof-blinde personen gebruikten meer dan 95% van hun 180 tolkuren; 4 onder hen gebruikten hun uren zelfs helemaal op.

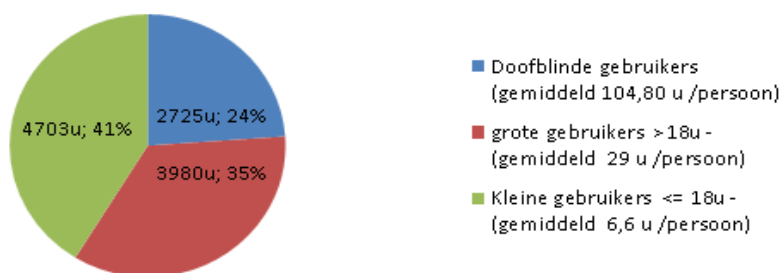
Verbruik van dove gebruikers (zonder doof- blinde gebruikers) in detail

In 2015 verbruikten de dove gebruikers 8.682,5 u. Het gemiddeld verbruik van de dove gebruiker blijkt op die manier 10,22 u per jaar te zijn.

208 dove ⁽²⁾ gebruikers vroegen een verdubbeling aan van het basispakket van 18 u tot 36 u (195 in 2014). 136 onder hen gebruikten effectief meer dan 18u (116 in 2014). 35 van deze 136 personen gebruikten 35 of 36 tolkuren. Dit is een stijging met 29,63% t.o.v. 2014, en toen was er ook al een forse stijging met 42%.

Wanneer men enkel de groep van gebruikers bekijkt die geen 36u hadden gevraagd, dan blijkt hun gemiddeld gebruik per persoon per jaar slechts 6,6u te bedragen. Dit roept vragen op. Het "ondergebruik" of zelfs "niet- gebruik" door rechthebbende dove gebarentaligen moet in 2016 verder onderzocht worden (zie hoofdstuk kwaliteitsplanning).

GEBRUIKTE L-UREN IN 2015 Verdeling in 3 subgroepen



^[1] In de regelgeving wordt inzake de medische voorwaarden gesproken over gebruikers die "tevens een vermindering van hun gezichtsvermogen" hebben.

^[2] In de regelgeving wordt inzake de medische voorwaarden de term "auditief gehandicapten" gebruikt.

Schrijftolkuren

Er werden 165 uren schrijftolk aangevraagd waarvan 150u werden ingevuld voor 11 dove gebruikers (vorig jaar 180u ingevuld voor 7 gebruikers). Hier tegenover staat dat 2 andere dove gebruikers helaas geen schrijftolk konden bekomen.

1.1.3 L- UREN 2016

In het verleden was het zo dat enkel de Vlaamse Regering zelf het beschikbare tolkurencontingent in Welzijn en Onderwijs kon verhogen. De Regering hechtte in november 2015 haar principiële goedkeuring aan een nieuw “Besluit van de Vlaamse Regering” (verder BVR geheten) waarin onder meer deze omslachtige manier van werken door een meer flexibele procedure werd vervangen.

Art. 3 van het nieuw BVR bepaalt:

“... De Vlaamse minister, bevoegd voor het onderwijs, en de Vlaamse minister, bevoegd voor de bijstand aan personen, bepalen afzonderlijk het urencontingent van de dienstverlening, ten laste genomen door respectievelijk AgODi en het VAPH.”

Deze aanpassing betekende een grote stap voorwaarts en kon al meteen aangewend worden om dreigende tekorten in Welzijn en Onderwijs op te vangen.

Tegelijk werden met het werkveld ook afspraken gemaakt om de evolutie van het tolkurenverbruik nog meer op de voet te volgen en transparanter te maken voor alle betrokken actoren, zodat de sector niet meer zou kunnen verrast worden door een plots stijgend tolkurengebruik.

1.2 SECTOR WERK

1.2.1 ARBEIDS- EN SOLLICITATIE UREN (A- UREN EN S- UREN)

Bevoegdheid : Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB)

Er werden bij het CAB 15.692,18 u aangevraagd, dat is 9,27% meer dan in 2014.

14.617,18 u werden opgelost. De freelancers presteerden 14.465 u. De vlindertolken namen 152 u voor hun rekening.

Er was een stijging van 8,43% in het aantal getolkte uren.

6,85% van de gevraagde uren bleef onopgelost. De oplossingsgraad van 93,15% was vrij stabiel (in 2014 93,87%).

Wanneer men het comfortpercentage meerekent (dit is wanneer men 2 tolken vraagt om elkaar af te wisselen bij dezelfde opdracht), dat kwam men aan 9,69% onopgeloste uren (9,15% in 2014). Toch was het resultaat behoorlijk, rekening houdend met het groter wordend aanbod van tolkopdrachten in Onderwijs.

Teamtolk- opdrachten

In 2015 werden 6.700 u aangevraagd in het kader van teamtolk- opdrachten. Dit was een stijging met 30,59% t.o.v. 2014 toen een groei met 9,22% werd opgetekend).

Het ging meestal over opdrachten waarvoor 2 tolken (en geen 3 of meer) werden aangevraagd. 6.003 u (90%) werden opgelost.

VZW CAB JAARRAPPORT 2015



De opgeloste uren bestonden uit 14.405,18 A- uren en 212 S- uren.

Ook na de grote toename aan S- uren in 2014 (88,7%) bleven de S- uren verder stijgen, zij het veel minder snel, met 15,85%. Het oplossen van aanvragen met S- uren bleef jammer genoeg een uitdaging: 16,21% bleef zonder tolk. Een deel van de verklaring kan zijn dat er sedert september 2015 maar 1 deeltijdse vlindertolk meer actief was (en dat een aantal tolkaanvragen buiten de werkuren van de vlindertolk vielen).

2,34 % van de uitbetaalde A/S tolkuren werden geregistreerd als "Te Late Afgelasting", waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie. In 2014 ging het om 1,55%. Zie verder het aparte hoofdstuk 2 daarover.

Er werden 431 A/S u schrijftolk aangevraagd, een daling met 5,44%. Hun aantal vertegenwoordigt nauwelijks 2,7% van alle gevraagde tolkuren voor Werk. De oplossingsgraad bedroeg 86,55% (in 2014 80,04%).

1.2.2 GEBRUIKERS A/S- UREN

Het CAB registreerde eind 2015 1.966 gebruikers met het recht op A- uren. Het ging om een groei met 6,73%.

149 gebruikers hadden een recht op A- uren maar nog geen recht op L- uren. Vorig jaar waren dat er 136. Dit was een stijging van 9,56%.

Uitwisseling van het recht op tolkuren?

Het CAB mag van de VDAB aan gebruikers, die reeds een recht op L- uren hebben via het VAPH, automatisch het recht op A- uren toekennen. Het omgekeerde is nog niet het geval.

Het nieuwste BVR zorgde er intussen voor dat de dB norm als voorwaarde voor het bekomen van tolkuren, gelijk werd in Welzijn, Onderwijs en Werk. Een volgende stap in administratieve vereenvoudiging voor de gebruiker zou kunnen zijn: als één van de overheden het medisch dossier van een gebruiker i.v.m. tolkuren heeft goedgekeurd, dat de andere 2 overheden dan dit medisch gegeven eveneens aanvaarden bij hun eigen toekenningsprocedure, en dit zonder bijkomend medisch onderzoek.

424 personen hadden effectief A/S tolkuren gebruikt, een stijging met 6,53%. Het gemiddeld aantal uren per gebruiker per jaar is heel licht toegenomen: van 33,9 u in 2014 naar 34,5 u in 2015.

51 personen hadden samen de voornoemde 212 S- uren gebruikt. In 2014 ging het om 46 personen.

31 gebruikers van A- uren ontvingen een verdubbeling van het basispakket tot 20%. Dat is er 1 meer dan in 2014. (N. b.: een gebruiker kan ook 2x de volle 20% ontvangen voor 2 jobs.)

8 personen gebruikten voor 9 arbeidsovereenkomsten hun 20% tolkuren (quasi) volledig op (7 personen in 2014).

VZW CAB JAARRAPPORT 2015

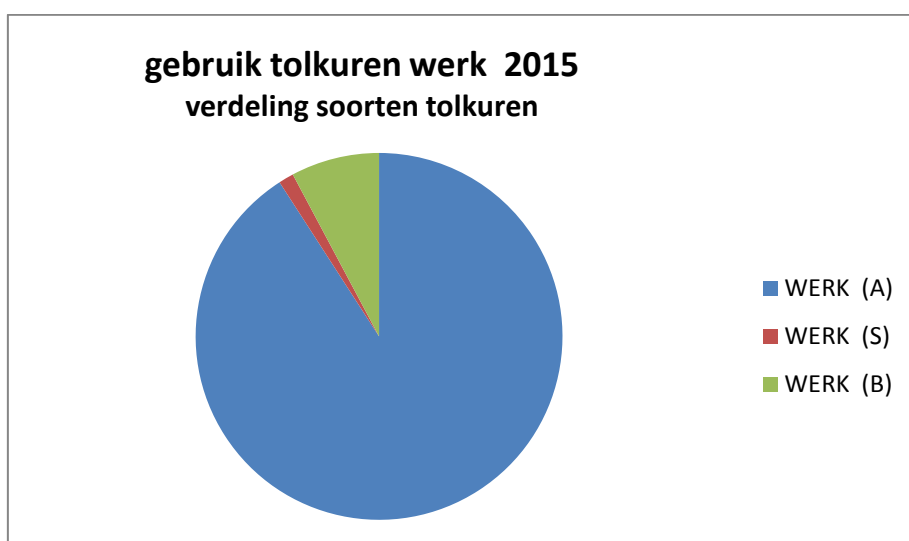


1.2.3 TOLKUREN BEROEPSOPLEIDING (B- UREN)

Bevoegdheid : Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB)

Zoals voorheen was het gebruik van B- uren grillig. Dat komt onder meer omdat een paar bijkomende gebruikers (met telkens een groot pakket uren) een groot verschil kunnen maken in het totaalgebruik.

In 2015 werden liefst 1.413 u aangevraagd, dit is meer dan een verdubbeling van 2014 (stijging 107,34%). 1.235 u werden opgelost. 12,6% bleef onopgelost (een stijging met 64,63%).



1.2.4 GEBRUIKERS B- UREN

Er waren 10 gebruikers (9 in 2014). Blijkbaar waren er dus meer langdurige opleidingen, want anders konden nooit zoveel B- uren meer dan in 2014 ingezet worden.

1.2.5 A/S/B- UREN 2016

Wanneer het nodig was, slaagde de VDAB er ieder jaar in om bij een dreigend tekort aan tolkuren, het tolkurencontingent in het najaar opnieuw te verhogen, zodat er genoeg uren beschikbaar waren voor alle gebruikers. In 2015 was het niet anders. Deze vaststelling was een geruststellend gegeven, want het aantal gebruikers en het gemiddeld gebruik per gebruiker neemt nog steeds toe.

Net zoals met Welzijn werden afspraken gemaakt om de evolutie van het tolkurenverbruik nog meer op de voet te volgen en transparanter te maken voor alle betrokken actoren.

VZW CAB JAARRAPPORT 2015

1.3 SECTOR ONDERWIJS

1.3.1 TOLKUREN VGT VOLTIJDS ONDERWIJS (O- UREN)

Bevoegdheid : Ministerie van Onderwijs (AgODi)

1.3.1.1 EVOLUTIE PER KALENDERJAAR

In 2015 werden in totaal 30.938 u VGT aangevraagd, waarvan 24.737 u getolkt werden. Dat is een stijging met 4,66%, maar veel minder fors dan de hausse in 2014 (18,91%). Eén van de oorzaken is wellicht dat er minder gebruikers waren gestart met O – uren VGT.

Een verheugende vaststelling is dat de oplossingsgraad niet verder is gedaald, in tegendeel: de oplossingsgraad steeg lichtjes van 79,57 naar 81,81%. De trend in het najaar van schooljaar 2015-2016 laat zelfs wat beter vermoeden. Maar dit laatste moet nog bevestigd worden in het 2^e semester 2015 – 2016.

Aanvullend op het systeem van freelance tolken vulden de vlindertolken 468 u in, een pak minder dan in 2014. Eén van de redenen was dat de overheid de toegelaten uren vlindertolk vanaf september gereduceerd heeft.

Het aantal TLA bleef ongeveer status quo 4,52% (4,41% in 2014). Zie verder in hoofdstuk 2.

Slechts 21,5 u moesten gefactureerd worden aan de onderwijsinstellingen, da's beter dan de 40 u in het jaar daarvoor.

1.3.1.2 EVOLUTIE PER SCHOOLJAAR

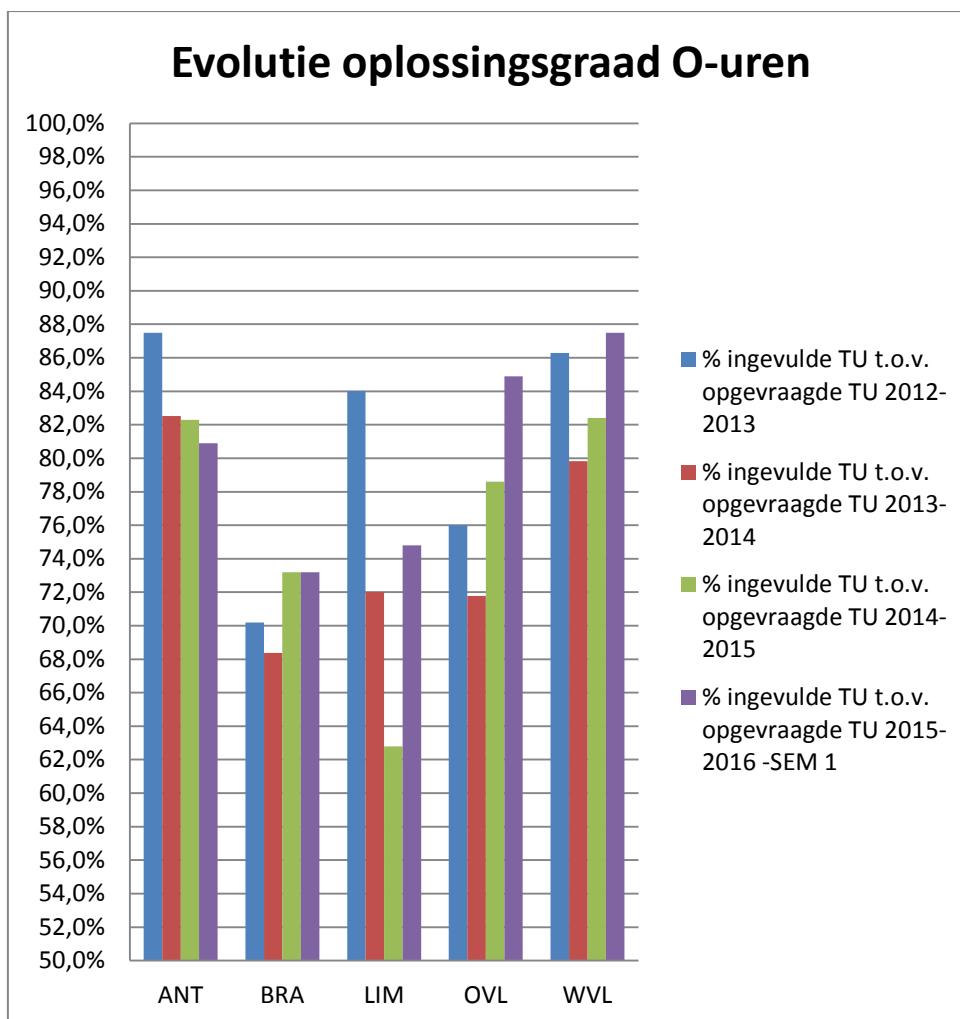
In 2014 – 2015 werden 29.628,5 u effectief aangevraagd door leerlingen en studenten, nauwelijks meer dan in het schooljaar 2013 – 2014 (stijging 0,92%). De enorme stijging in het schooljaar daarvoor (41,58% !) heeft zich niet doorgezet. De oplossingsgraad steeg met 1% tot 77%.

Gelijke kansen beleid nog steeds onder druk

Het aanbieden van gelijke kansen op een tolk blijft een moeilijke klus. Het grotere aanbod van werk aan de tolken heeft tot effect dat zij meer werk kunnen vinden in hun eigen regio. Daarom zijn sommigen onder hen door het CAB minder gemakkelijk te motiveren om grote afstanden af te leggen. Voorheen werden zij hiertoe meer aangezet omdat zij anders hun brood niet konden verdienen.

Het CAB kan ook de tolken niet wiskundig gelijk verdelen over de gebruikers, omdat tolken freelancers zijn en bijgevolg inspraak hebben over de inhoud van hun job. Als resultaat van het bemiddelingswerk wordt gestreefd naar een compromis tussen het algemeen belang van de gebruikers, de belangen van de individuele tolk en de belangen van de individuele gebruiker.

Het tolkentekort manifesteert zich niet overal in gelijke mate. Dit is heel duidelijk zichtbaar in de grafiek hieronder. Voorheen situeerden de sterkste pijnpunten zich in Vlaams Brabant en Limburg. Kijkt men naar 2014 – 2015 maar inclusief het eerste semester 2015 – 2016, dan stelt men vast dat de situatie in Vlaams Brabant het meest zorgwekkend bleef. De situatie in Limburg is vanaf september 2015 substantieel verbeterd, maar bleef onbevredigend. Oost- en West- Vlaanderen kwamen het best weg. Antwerpen kreeg het wat moeilijker.



Bij de start van 2015 – 2016 werd een verschuiving vastgesteld in de doelgroepen. Er was een fikse daling van het aantal leerlingen in het secundair onderwijs (min 10 gebruikers). Daar tegenover stond een stijging van het aantal leerlingen in het basisonderwijs. Het aantal studenten bleef ongeveer status quo. (Zie verder grafiek “Evolutie alle leerlingen, studenten, cursisten met tolk VGT).

Niet alleen het aantal begunstigen had invloed op de oplossingsgraad in een provincie, maar ook het aantal tolken in die provincie.

De oplossingsgraad in het basisonderwijs en hoger onderwijs nam duidelijk toe (wegens minder springuren?).

1.3.2 TOLKUREN VGT VOLWASSENENONDERWIJS (VO- UREN)

Bevoegdheid : Ministerie van Onderwijs (AgODi)

1.3.2.1 EVOLUTIE PER KALENDERJAAR

Tijdens het ganse kalenderjaar werden 5.802 u aangevraagd (stijging 19,53%), waarvan 5.436 u getolkt werden (stijging 18,26%).

De vlindertolken tolkten slechts 13,5 u.

Er waren in 2015 in het VO 343 u TLA, wat 6,31% van het totaal aantal getolkte uren (vorig jaar 6,97%).

1.3.2.2 EVOLUTIE PER SEMESTER

In het volwassenenonderwijs worden de tolkuren in principe toegekend per semester. Normaliter zijn er 2 semesters: september – januari en februari – juni.

Als we het even eenvoudiger bekijken en januari 2015 (dat gedeeltelijk behoort tot het vorige semester) toch meetellen, dan werden 3.273 u van 3.543 u ingevuld. Dit is 92,39% (in 2014 97,4%).

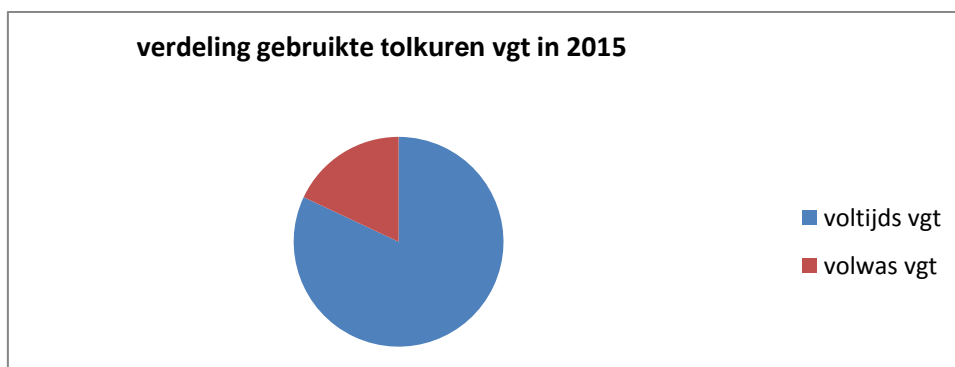
De cijfers van september 2015 – tot en met december 2015 bedragen: 2.259 u waarvan 95,75 % (2.163 u) opgelost werd.

1.3.3 HET OPLOSSINGSPERCENTAGE VGT VAN HET VOLTIJDS EN VOLWASSENENONDERWIJS SAMEN

De oplossingsgraad in het kalenderjaar steeg van 80,11% naar 82,13%.

Het aantal getolkte uren steeg met 9,44% en het aantal aangevraagde tolkuren steeg met 6,76%.

In totaal werden 36.740u aangevraagd waarvan 30.173u getolkt.



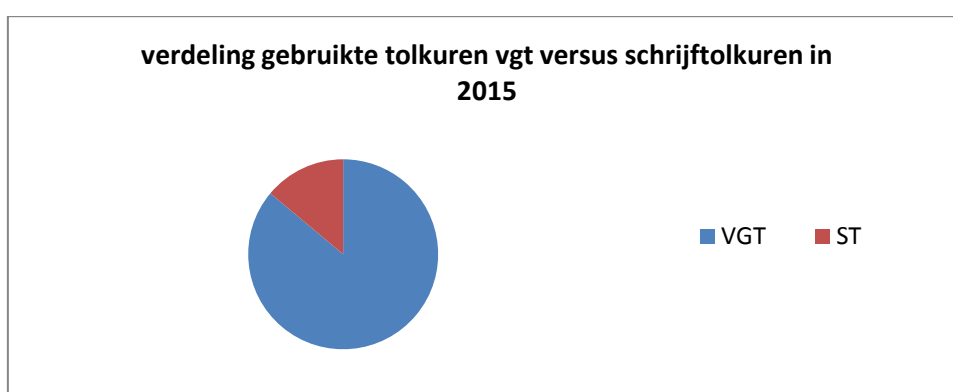
VZW CAB JAARRAPPORT 2015

1.3.4 UREN SCHRIJFTOLK IN HET VOLTIJDS EN VOLWASSENENONDERWIJS

Tussen 1 januari en 31 augustus coördineerde het CAB de schrijftolkuren niet. AgODi liet weten dat in die periode in totaal 5.572,50 u getolkt werd.

Het CAB registreerde vanaf 1 september tot het einde van het jaar 4.876u, waarvan 4.816u in het voltijds dagonderwijs en 60u in het volwassenenonderwijs. Schrijftolken die op zelfstandige basis tolkten hadden sinds september ook recht op TLA, schrijftolken die nog volgens een "oude statuut" werkten, hadden geen recht op TLA-vergoeding. Van september tot december werden 82 tolkuren als TLA uitbetaald. Dit is 1,70% van het aantal getolkte uren.

Totaal 2015: 10.448,5 getolkte uren.



1.3.5 LEERLINGEN – STUDENTEN - CURSISTEN

1.3.5.1 AANTAL LEERLINGEN MET VGT IN HET VOLTIJDS ONDERWIJS

Op 1 september 2015 startten 23 leerlingen in het basisonderwijs (6 kleuter & 17 lager), 43 in het secundair en 19 in het hoger onderwijs. Samen ging het om 85 personen. Dit is een daling met 6,6% t.o.v. september 2014.

Vooraf de daling met 10 leerlingen in het secundair valt op.

1.3.5.2 AANTAL CURSISTEN MET VGT IN HET VOLWASSENENONDERWIJS

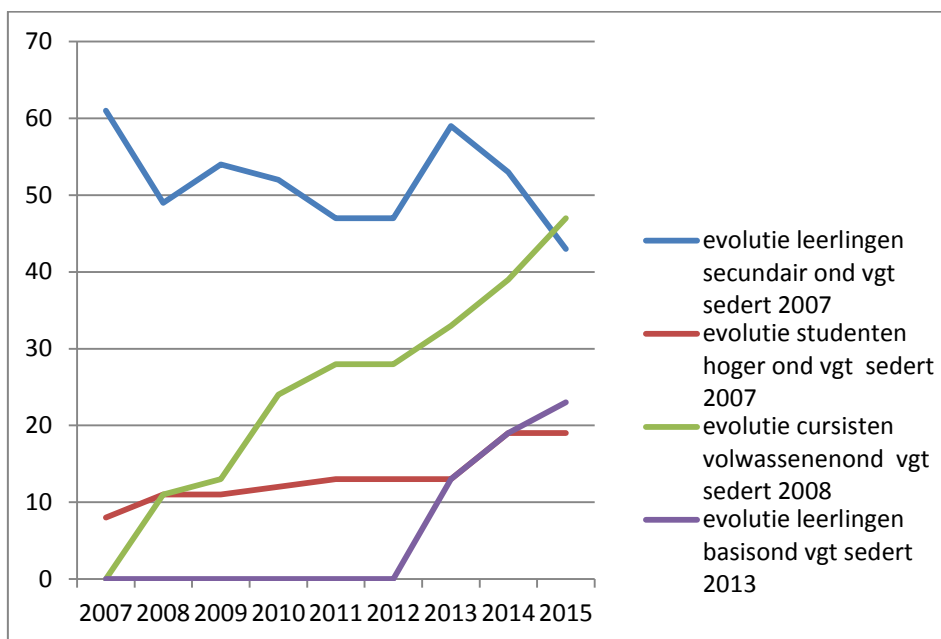
Tijdens de periode februari 2015- juni 2015 startten 27 cursisten (4 cursisten hadden een doorlopende opleiding sinds september 2014, dus het totaal aantal cursisten in de periode februari – juni is 31).

In de periode september 2015 - januari 2016 waren er 36.

Totaal aantal cursisten die in 2015 les volgden: 47 verschillende personen. Sommigen onder hen volgden meer dan 1 opleiding. Dit is een stijging met 20,5%.

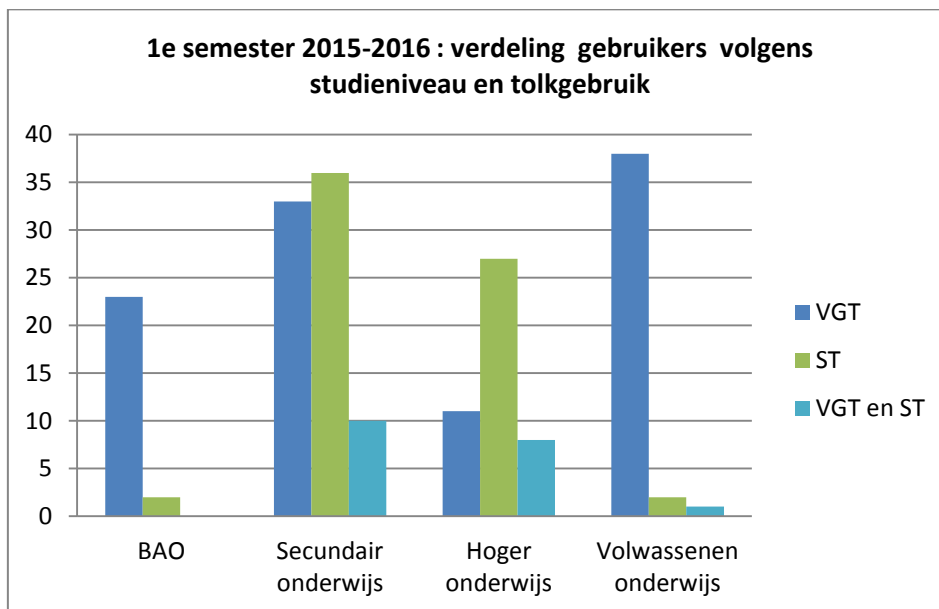
VZW CAB JAARRAPPORT 2015

Evolutie alle leerlingen, studenten, cursisten met tolk VGT



n.b. De statistiek wordt ieder jaar opgemaakt op basis van gegevens in september. In de loop van het schooljaar kunnen cijfers wijzigen (leerlingen verdwijnen of komen bij).

Welke soort tolken gebruikt men in Onderwijs



VZW CAB JAARRAPPORT 2015

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 875 u aangevraagd (vorig jaar nog 1.689 u), waarvan 778 u opgelost werden met minstens één tolk. Dat betekent dat 11,1% zonder tolk bleef.

Het dalend aantal Derden dat zich tot het CAB wendt om een tolk te bekomen laat vermoeden dat steeds meer Derden rechtstreeks de weg naar de tolken vinden.

Rechtstreekse samenwerking tussen Derden en tolken

Derden kunnen tegenwoordig gemakkelijk tolken rechtstreeks contacteren en met hen zelf afspraken maken over inhoud, prijzen en facturatie van tolkopdrachten. Desgewenst kunnen Derden gratis de zoekfilter van het CAB gebruiken om contactgegevens te vinden van tolken die voor hen willen tolken. Daarom werd op het intersectoraal overleg in de lente van 2014 vooropgesteld dat het CAB bemiddelingen voor Derden niet meer op zich zou nemen, tenzij bij uitzonderingen (zoals in het geval dat de Derde vergeefs geprobeerd heeft om een tolk te vinden, of zoals in een urgent geval waarbij de Derde geen tijd heeft om tolken zelf te contacteren).

1.5 SECTOR AFSTANDSTOLKEN (AT)

Het onderscheid tussen de afstandstolkdienst VGT 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 VGT of teletolk niet live aanwezig is bij het gesprek waarbij hij/zij wordt ingeschakeld.

Er is de afstandstolkdienst met tolken VGT van het CAB. Via een beeldscherm en webcam wordt het gesprek tussen een horende en een dove vertaald van Vlaamse Gebarentaal naar gesproken Nederlands en omgekeerd. Dit kan als de dove en horende persoon elk op verschillende plaatsen zijn. In dat geval wordt internationaal vaak gesproken over “VRS”, dit is Video Relay Service. Het kan ook als beiden zich op dezelfde plek bevinden. Dan wordt gesproken over “VRI” dit is Video Remote Interpreting. Het kan over allerlei gesprekken gaan, zowel in het kader van Werk als van Welzijn.

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 bv. arts of kapper of het doen van mededelingen.

Bevoegdheid afstandstolkdienst VGT: VAPH en VDAB

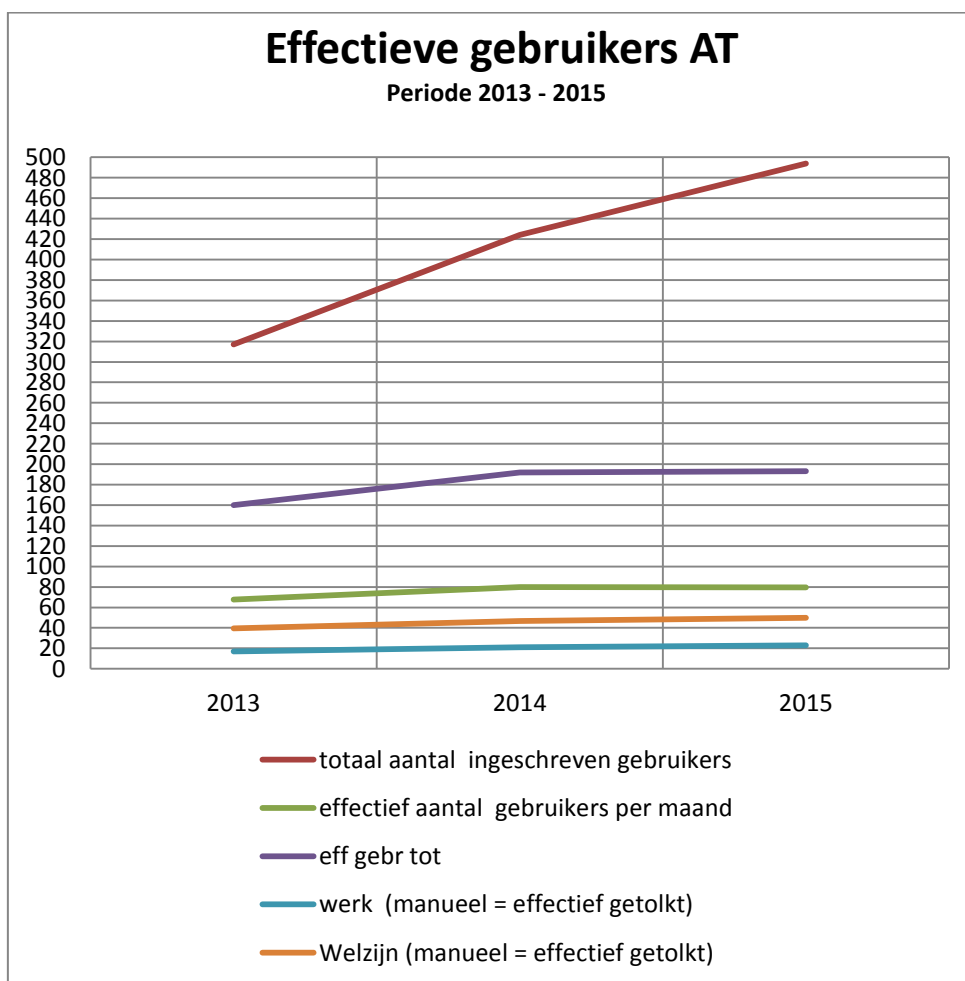
1.5.1 GEBRUIK VAN DE AFSTANDSTOLKENDIENST VGT

1.5.1.1 GEBRUIKERS

Het aantal ingeschreven gebruikers is in 2015 gestegen van 424 tot 494. Dit is een stijging met 16,5%.

Het gemiddeld aantal effectieve gebruikers per maand bedroeg 79,5. Dit is status quo t.o.v. 2014.

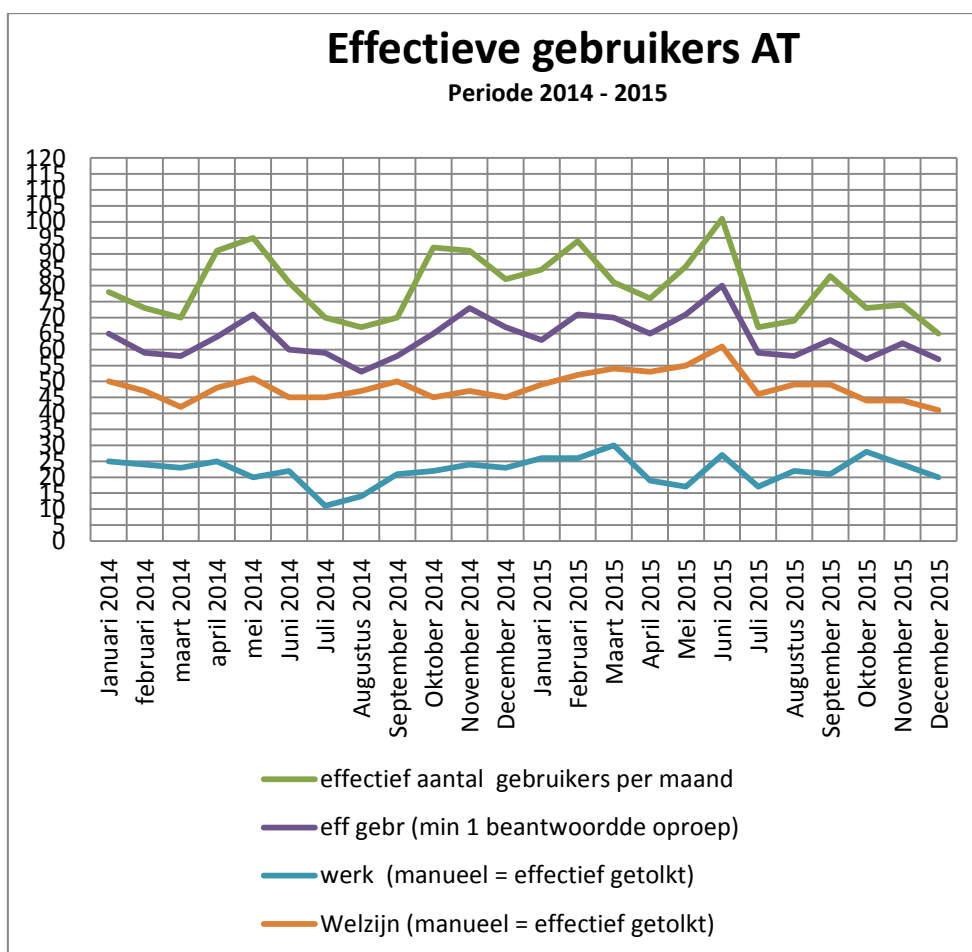
Het gemiddeld aantal effectieve gebruikers per maand bedroeg in 2015 voor Werk 23 en voor Welzijn 50.



De oranje - (effectieve gebruikers welzijn) en lichtblauwe lijn (effectieve gebruikers werk) tonen het aantal gebruikers vanuit de manuele registratie van het afstandstolken. Dit aantal ligt lager omdat hier enkel de werkelijk getolkte gesprekken genoteerd worden (horende partij was aanwezig of nam de telefoon op en er was een gesprek tussen horende en dove).

VZW CAB JAARRAPPORT 2015





De piekperiode in mei en juni had te maken met de toegankelijkheid van tax-on-web in die periode.

1.5.1.2 INGERICHTE PERMANENTIE-UREN VERSUS BENUTTE PERMANENTIE-UREN

Er werden 1.129,5 tolkuren ingericht (= permanentie tolken). Dit is 100u minder dan in 2014. Alle permanentie werd uitgevoerd door freelancers.

De “billable” time (tijd dat er communicatie was tussen de dove en horende gesprekspartner) bedroeg 260,89 u (2014: 200,58 u).

De permanentie van de tolken daalde met 8%, maar de getolkte telefoongesprekken (billable time) stegen met 29,94%.

De “total session time” (inclusief de tijd dat de dove of horende gebruiker contact hadden met de tolk maar nog niet met hun gesprekspartner) bedroeg 418,17 u (2014: 338,34 u).

Dit betekende dat de tijd, tijdens de welke de tolken aanwezig waren in 2015, voor 37% benut werd. Dat is een vooruitgang met bijna 10% (27,5% in 2014). Ondanks deze vooruitgang achtten de verantwoordelijke overheden het economisch nog niet verantwoord om op bepaalde piekmomenten de gelijktijdige aanwezigheid van 2 tolken te betoelagen.

VZW CAB JAARRAPPORT 2015

1.5.1.3 OPROEPEN

Er waren 11.133 oproepen, met gemiddeld 927 per maand. In 2014 waren er 8.495, met gemiddeld 708 per maand. De oproepen stegen dus met 31,1% t.o.v. 2014. Het aantal beantwoorde oproepen steeg echter maar met 11,5%.

De wachttijd bij oproepen:

Tijdstip	Gemiddelde wachttijd
08u30-09u	0,70 min
09u-10u	1,69 min
10u-11u	2,51 min
11u-12u	2,13 min
12u-13u30	0,85 min

In 89,83% van de beltijd ging het duidelijk om VRS oproepen.

Het aandeel van de oproepen in Welzijn en Werk bedraagt volgens de manuele registratie respectievelijk 65 - 70% versus 30 - 35%. Soms is er twijfel onder welke sector de oproep moet ondergebracht worden.

Bekijkt men de totale wachttijd in 2015 van alle gebruikers samen, dan bedraagt deze 220,6 u. In 2014 was dit slechts 132,4 u (bijna status quo met 2013).

1.5.2 NAAR EEN STRUCTURELE FINANCIERING VAN HET PROJECT IN 2016

In april 2015 eindigde de financiële deelname van het ESF bij dit tijdelijk experiment. De VDAB droeg verder de exploitatiekosten voor de sector Werk tot het einde van het jaar. Ook de niet gereguleerde toelage van het VAPH liep eind 2015 ten einde.

Het experiment had aangetoond dat dit soort dienstverlening voor een aantal gebruikers onmisbaar was geworden. Dit was trouwens al overvloedig bewezen in het buitenland.

Gelukkig voorzag hetzelfde nieuwe BVR (waarover sprake in 1.1.3):

“ Art. 9. Het centraal tolkenbureau heeft, na akkoord van het bevoegde agentschap en conform de modaliteiten in de samenwerkingsovereenkomst, de mogelijkheid om teletolken of afstandstolken in te zetten om de communicatie op afstand tussen horenden en slechthorenden of doven te verbeteren en te vergemakkelijken.... “

Ook de VDAB nam haar financiële verantwoordelijkheid. Aldus kon verder gewerkt worden in 2016. Welzijn en Werk planden om in 2016 de kosten dragen, elk in verhouding tot het gebruik in hun sector. Er werd echter meteen verder gekeken. In het najaar van 2015 drongen beide overheden er in de stuurgroep op aan om te onderzoeken of een nauwere samenwerking tussen de organisatoren van de afstandstolkendienst VGT enerzijds en teletolk anderzijds kon tot stand gebracht worden. Het doel was: bundeling van de diverse expertise om samen een betere dienstverlening voor de gebruikers met een gehoorbeperking te organiseren.

2 EVALUATIE VAN DE NIEUWE TLA-REGELS

In 2015 werden 2.268,18u als TLA uitbetaald. Dit is 3,53% van het totaal aantal uitbetaalde tolkuren, en betekent slechts een minimale stijging tegenover 2014 (3,30%).

Maar in feite moet dit cijfer ietwat gecorrigeerd worden, want bij de huidige schrijftolkenbemiddeling in Onderwijs worden voorlopig nauwelijks TLA uitbetaald. Als men het uitgevoerde pakket schrijftolkuren niet meetelt, dan komt men uit op 3,68%. Dit blijft niettemin nog steeds een aanvaardbaar cijfer.

Voor alle TLA samen ging het om 3.283,5 u, maar voor 24 % daarvan kon de tolk een vervangende opdracht bekomen.

Vervangingsopdrachten waren het moeilijkst te vinden voor opdrachten met B- uren en VO- uren. Bij A- uren (25,1%) en O- uren (30,5%) liep dat heel wat vlotter.

Wat is een "TLA"?

Met TLA- regeling wordt bedoeld: een "Te Late Afgelasting" van een tolkopdracht, waarbij de tolk recht heeft op een financiële vergoeding.

Waar Welzijn en Werk vroeger een afgelasting pas als te laat beschouwden wanneer die minder dan 24u voor de opdracht werd gemeld, gingen zij voortaan 48u als deadline zien. Onderwijs besliste nadien om hetzelfde te doen. De 3 overheden stelden echter een belangrijke voorwaarde ten gunste van de gebruikers : wanneer de juiste omstandigheden pasten, moest de tolk indien mogelijk een vervangingsopdracht aanvaarden.

Waar het vanaf mei 2014 (start nieuwe TLA regels) tot eind 2014 om 85,5 u ging waarbij tolken verkozen om een passende vervangopdracht niet uit te voeren, steeg dit aantal tot 217 u in 2015 (dit is 6,6% van de TLA).

Van de 2.268,18 u uitbetaalde TLA werden 2.166,8 u door de overheid gesubsidieerd:

436,18 u VDAB, 186,5 u VAPH, 1.544u AgODi, 77,5 u gebruiker, 19u Derden, 5 u CAB (fout).

Vervangopdrachten werden uiteraard niet altijd binnen dezelfde sector uitgevoerd.

Eind 2015 werd ook duidelijk dat het aangewezen was om in samenspraak met het werkveld enkele TLA regels verder te verfijnen (1/ wanneer het gaat om langere dag-opdrachten waarvoor meerdere vervangopdrachten kunnen aangeboden worden 2/ de gegevensfiches van de tolken die als basis gebruikt worden voor het aanbieden van vervangopdrachten aan tolken).

3 EVOLUTIE VAN HET TOLKENBESTAND

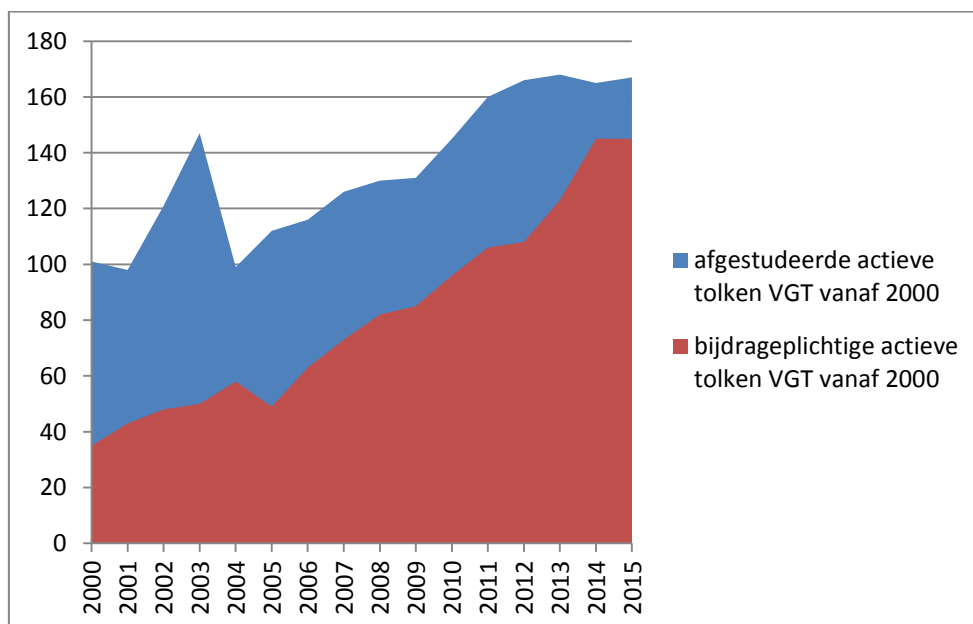
3.1 AANTAL ACTIEVE TOLKEN

3.1.1 TOLKEN VGT

Eind 2015 telde men 167 tolken die uitbetaald waren voor prestaties, 2 meer dan eind 2014.

Het CAB rekende hoofdzakelijk op tolken die als tolk in aanmerking kwamen om sociale bijdragen te betalen, want zij waren actiever dan diegenen die slechts gelegenheidstolk waren.

Kijkt men naar het aantal tolken dat theoretisch in aanmerking kwam om RSZ- bijdragen te betalen (zonder aftrek van kosten bedroeg de jaar- inkomensgrens 1423,9 €), dan ging het eind 2015 om 145 personen, exact evenveel als het jaar daarvoor. Aangezien de globale omzet van tolkuren in 2015 verder is gestegen, liet dit uitschijnen dat de gemiddelde omzet per tolk VGT gestegen is.



VZW CAB JAARRAPPORT 2015



Vergelijkt men 2015 verder met 2014, dan stelt men vast dat:

- ❖ 18 tolken actief werden die in 2014 niet actief waren. Onder hen bevonden zich 13 nieuw afgestudeerden. 12 daarvan kwamen in aanmerking voor de RSZ drempel.
- ❖ Anderzijds verdwenen er 16 tolken die in 2014 wel nog actief waren. Het valt daarbij op dat die 16 samen maar 531 u hadden getolkt, wat laat vermoeden dat de meerderheid onder hen slechts “gelegenheidstolk” was. Daarentegen tolkten de nieuwkomers in 2015 gemiddeld elk beduidend meer uren, wat laat verhopen dat de oplossingsgraad verder zou kunnen stijgen.

3.1.2 SCHRIJFTOLKEN

Tot voor 01/09/2015 had het CAB enkel zicht op de tolken die het luttel aantal opdrachten in Welzijn en Werk uitvoerden. Sedert 01/09 coördineerde het CAB op vraag van de sector de betaling van de prestaties van de veel grotere groep actieve “onderwijs”schrijftolken.

Eind 2015 bleek dat van alle actieve tolken (inclusief de enkelen die alleen actief waren in Welzijn en Werk) er 48 het statuut van freelancers hadden en 74 voorlopig hun voormalig “ander” statuut behielden. In totaal ging het dus om 122 personen die “enkel” schrijftolk waren.

Er waren echter daarnaast nog 25 tolken VGT die samen ook 484 uren schrijftolk uitvoerden (waarvan 102 u in Onderwijs).

3.2 WERKOMSTANDIGHEDEN VAN DE TOLKEN

3.2.1 TOLKEN VGT

In het Jaarrapport 2014 werden enkele nieuwe, vooral administratieve maatregelen opgesomd die tot doel hadden om het beroep van tolk VGT aantrekkelijker te maken.

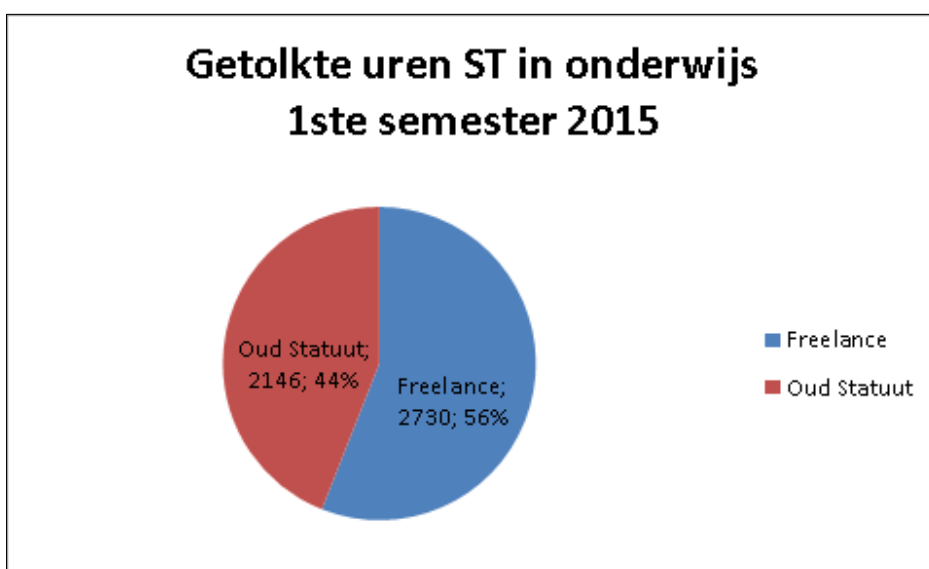
In 2015 nam Onderwijs volgende bijkomende maatregelen:

- ❖ naar analogie met de sectoren Welzijn en Werk werd vanaf 1 september voortaan elke door een tolk “begonnen” tolkuur beschouwd als een prestatie die financieel moest vergoed worden als een “vol” uur;
- ❖ Onderwijs liet bij de aanvang van het schooljaar 2015-2016 aan de leerlingen, studenten en cursisten weten:
*“AgODi geeft – zodra de aanvraag volledig is – alleen nog een administratieve goedkeuring. Die goedkeuring geeft toelating tot het gebruik van het **maximum** aantal uren dat per onderwijsniveau wordt bepaald.”*
 Hoewel deze bepaling op de eerste plaats ten goede kwam aan de dove gebruikers zelf, was het duidelijk dat dit tegelijk het werkaanbod voor de tolken zou bevorderen;
- ❖ eind 2015 werd beslist om vanaf 2016 het uurhonorarium van de tolk (36,31 €) met 0,4 eurocent op te trekken tot 36,35 €, zoals dit reeds bestond in Welzijn en Werk.

3.2.2 SCHRIJFTOLKEN

Ten einde iets te doen aan het grote tekort aan schrijftolken en na een breed overleg binnen de sector in het voorjaar, kreeg het CAB de opdracht om vanaf het schooljaar 2015-2016 de coördinatie van de schrijftolken in Onderwijs op zich te nemen. Doelen op korte termijn waren: de gegevens/statuten van de schrijftolken in kaart brengen; de uitbetaling van de tolkprestaties uit te voeren; een platform aanbieden waar vraag en aanbod elkaar gemakkelijker kunnen vinden. Op middellange termijn was het doel om het statuut van freelance schrijftolk te promoten en te onderzoeken of dit statuut inderdaad een middel is om het tekort aan schrijftolken weg te werken.

Hoopgevend is dat de freelancers, die voorlopig nog een minderheid vormden inzake het aantal schrijftolken, in het 1^e semester van 2015 -2016 samen meer uren hebben omgezet dan de tolken in "oude statuten". Dit wijst er op dat de promotie voor dit nieuwe statuut tot nu toe tot resultaten leidt.



Om te vermijden dat dove gebruikers in sommige gevallen het slachtoffer zouden worden omdat schrijftolken niet (meteen) wilden overschakelen naar het statuut van freelance, werd ervoor gezorgd om de overgang naar het statuut van freelance niet te bruuskeren. Al actieve schrijftolken konden nog gedurende langere tijd (2 jaar?) in hun oude statuut verder werken.

Het hoger onderwijs werd buiten beschouwing gelaten: hier nam het CAB enkel de rol van uitbetalingsinstelling over van AgODi.

In functie van de toekomstmogelijkheden van het beroep van schrijftolk, blijft een intrigerende vraag voorlopig onbeantwoord: waaruit bestaat de werkelijke behoefte aan schrijftolken in Onderwijs? Enkel uit het nu bekende aantal tolkaanvragen? Of bestaan er extra verdoken behoeften, onuitgesproken wegens het manifest gebrek aan tolken of het nog relatief onbekende nieuwe aanvraagplatform? Dit moet onderzocht worden. Zie het hoofdstuk kwaliteitsplanning 2016.

3.3 AANVULLENDE CONTRACTUELE TOLKEN

“Vlindertolken” zijn contractuele tolken van het CAB, die een aanvullende oplossing vormen om het structureel tekort aan freelance tolken voorlopig op te vangen. Hun doel is: zoveel mogelijk precare tolkopdrachten in Welzijn, Werk en Onderwijs invullen waarvoor geen freelance tolk kan gevonden worden.

Wegens de vrij hoge kostprijs van de vlindertolken per tolkuur werd het aantal toegelaten vlindertolkuren in Onderwijs ingeperkt tot 280u per schooljaar. Dat is jammer, omdat het structureel tekort aan tolken in het voltijds onderwijs nog steeds bestaat.

4 KLACHTENBEHANDELING

Er werden 39 OTK geregistreerd (OTK staat voor “Opmerking”, “Tip” of “Klacht”).

19 OTK hadden betrekking op Onderwijs, 9 op de afstandstolkendienst, 7 op Welzijn en 4 op Werk. ”.

19 OTK werden ingediend door gebruikers (inclusief studenten/leerlingen/cursisten), 8 door tolken, 5 door school/gon, 5 door ouders en 2 door andere partijen.

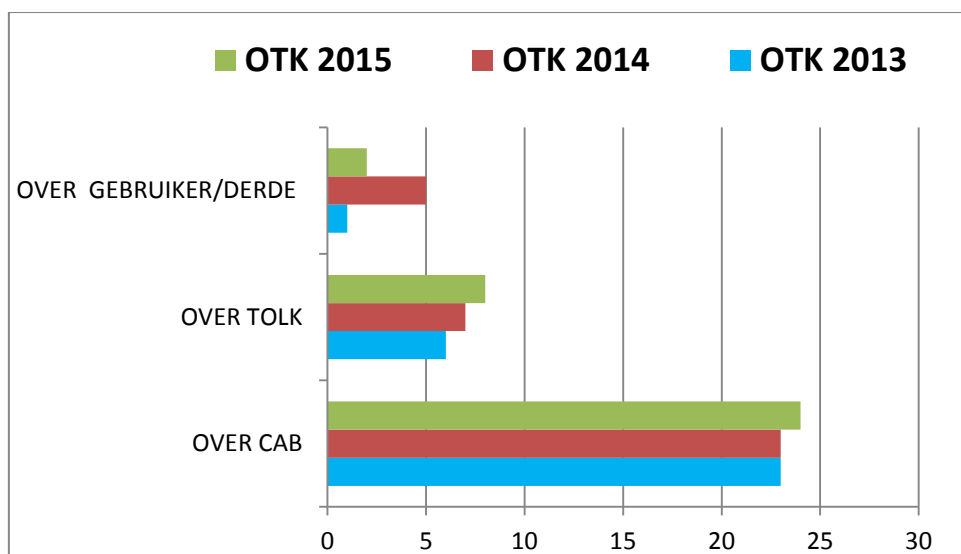
Wijze van indienen: 35 per mail, 2 per tel/AT, 1 per VGT klachtenformulier, 1 per fax.

Het VGT klachtenformulier, dat door een werkgroep 5 jaar geleden werd opgesteld op aanraden van de Adviescommissie VGT, wordt dus nog nauwelijks gebruikt (in 2014 was dit 3 keer).

34 OTK waren gegrond of betwistbaar.

Splitst men de 34 OTK uit, dan ziet men dat 24 OTK over het CAB handelden, 8 over de tolken en 2 over andere partijen (gebruiker, leerkracht...)

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

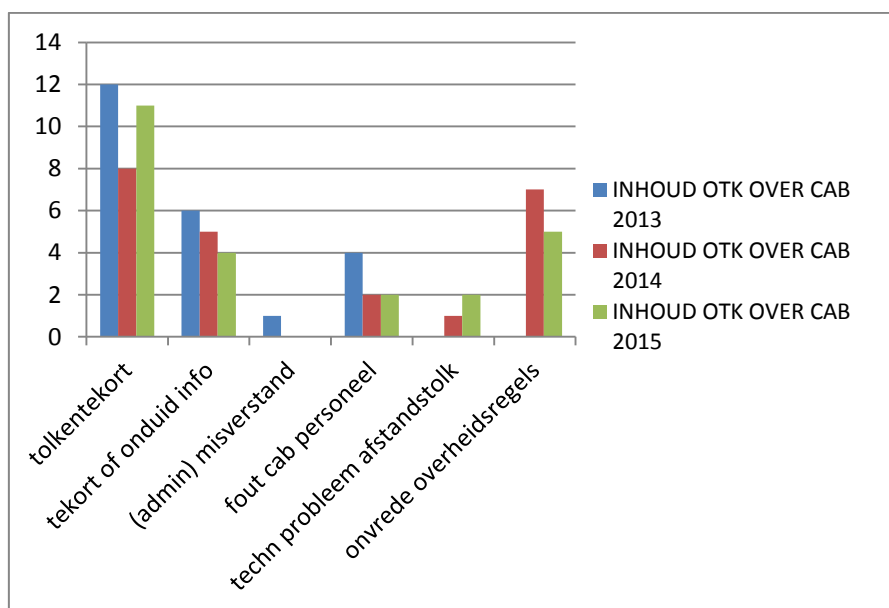


VZW CAB JAARRAPPORT 2015



4.1 OTK OVER HET CAB

Er waren 24 OTK over het CAB (23 in 2014). Zij geven het volgende beeld:



De onvrede over het niet vinden van een tolk bleef de voornaamste trigger voor het indienen van OTK vanwege gebruikers/onderwijsinstellingen/ouders. De voor de hand liggende verklaring was het tekort aan tolken om aan de nog steeds stijgende vraag te voldoen.

Andere redenen tot onvrede waren: de beperkte openingsuren of de wachtrij van de AT dienst; de tolk ging niet in op de tolkaanvraag van de gebruiker via de applicatie, maar deed dat wel als de gebruiker rechtstreeks bij de tolk aandrong (wat de indruk wekte “dat het CAB niet goed werkt”).

Wanneer men het tolkentekort even buiten beschouwing liet, dan leek het er op dat de onvrede over een aantal andere regels langzamerhand afnam. Dit kan te maken hebben met een andere aanpak in vergelijking met 2 jaar geleden. Voorbeelden hiervan zijn:

- ❖ de nieuwe TLA regels: een win win situatie, dit is meer financiële waarborgen voor tolken en meer vervangingsopdrachten voor gebruikers
- ❖ een meer proactieve ingesteldheid van het CAB om sancties van gebruikers/tolken te vermijden: er worden veel meer “verwittigingen met uitleg” gecommuniceerd naar gebruikers/tolken die een regel overtreden, vooraleer die effectief gesanctioneerd dreigen te worden door overheidsregels)
- ❖ het invoeren van een transparant trapsgewijs structureel overleg in de sector begin 2015:
 - (1) het nieuwe overlegplatform tussen Fevlado, BVGT en CAB dat een aantal uitdagingen samen bespreekt en eventueel aanpakt
 - (2) het Intersectoraal Overleg (ISO) van het overlegplatform met de 3 overheden samen, waar de belangrijke thema's en voorstellen worden doorgelicht en beslist.

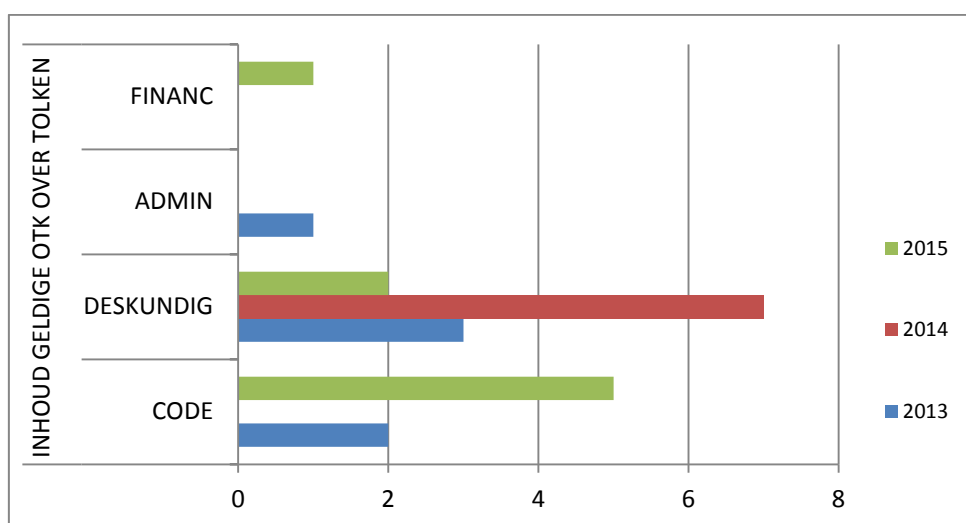
VZW CAB JAARRAPPORT 2015

Aldus weten steeds meer gebruikers en tolken wie over wat verantwoordelijkheid is, wie wat kan beslissen.

- ❖ Het verfijnen en publiek openstellen van de “Inventaris van de samenwerkingsregels tussen CAB en de freelance tolken in de domeinen Werk, Welzijn en Onderwijs” wat een beter houvast oplevert voor alle partijen.

Deze indruk bleek niet rechtstreeks uit de OTK zelf (de kritische massa te klein om hieruit conclusies te trekken), maar was duidelijk voelbaar binnen de dienstverlening. Hopelijk wordt dit bevestigd in 2016.

4.2 OTK OVER DE TOLKEN



Het aantal vermeende OTK over de deskundigheid van tolken nam duidelijk af in 2015. Dit was op het eerste gezicht vreemd, want dat er problemen zijn inzake de deskundigheid van een aantal tolken (in het bijzonder bij het “stemtolken”) was alom bekend. Ook het daartoe speciaal ontwikkelde en toegankelijke VGT – klachtenformulier werd nauwelijks gebruikt.

Deze vaststelling riep tal van vragen op, die in 2016 in het overlegplatform Fevlado – BVGT – CAB moeten besproken worden. Misschien moet het VGT – klachtenformulier opnieuw onder de schijnwerpers gebracht worden? Of is er in Werk en Welzijn al meer keuze aan tolken, zodat gebruikers bij onvrede stante pede voor een “betere” tolk kiezen i. p. v. klacht in te dienen? Of zetten gebruikers de “zwakke” tolk simpel op hun black list zodat die tolk automatisch de aanvragen niet meer ontvangt? Of haken “zwakke” tolken steeds meer definitief af?

Oprichting van een tolkenregister?

De sector pleitte enkele jaren geleden al om in navolging van Nederland een publiek register op te richten van namen van tolken die jaarlijks blijven voldoen aan een aantal kwaliteitseisen, zoals bv. het jaarlijks volgen van een aantal uren bijscholing, en het jaarlijks tolken van een minimum aantal tolkuren. Wanneer de naam van een tolk op dit register prijkt, dan geldt dit als een kwaliteitslabel.

4.3 AANBEVELINGEN KLACHTENCOMMISSIE EN ZORGINSPECTIE

De klachtencommissie vergaderde in februari. Twee onderwerpen werden behandeld:

- (1) een algemene bespreking van de OTK die in 2014 door het CAB werden geregistreerd (zie Jaarrapport 2014)
- (2) een klacht over het CAB (uit 2014).

Uit de samenkomst werden verschillende leerzame conclusies getrokken. Wat specifiek het CAB zelf betreft, waren de voornaamste adviezen:

- ❖ De publicatie van de integrale “Inventaris van de samenwerkingsregels tussen CAB en de freelance tolken in de domeinen Werk, Welzijn en Onderwijs” op cabvlaanderen.be
- ❖ Het opbouwen van een structureel overleg met Fevlado en BVGT (het “overlegplatform”)
- ❖ Met dit overlegplatform spoedig een aantal onduidelijkheden inzake de zoek- en toekenningsprocedure en het gelijke- kansen- beleid in de sector Onderwijs wegwerken.

Bij een bezoek van de Zorginspectie aan het CAB in 2015 werd de tip gegeven om aan de tekst van de bestaande klachtenprocedure van het CAB ook een termijn toe te voegen inzake behandeling van klachten. Geïnspireerd door het klachtendecreet vulde het CAB haar procedures aan met volgende passage : *In geval het CAB de klacht zelf behandelt, wordt aan de indiener van de klacht binnen de maand na het indienen van de klacht een voorlopig antwoord bezorgd. Verder streeft het CAB ernaar of de klacht binnen de 45 dagen na ontvangst af te handelen.*

De klachtencommissie wordt georganiseerd door het VAPH, en bestaat sedert eind 2014 uit afgevaardigden van het VAPH, Werk, Onderwijs, de respectievelijke belangenverenigingen van tolken (BVGT) en dove gebruikers (Fevlado), en het CAB.

5 INTERN BELEID

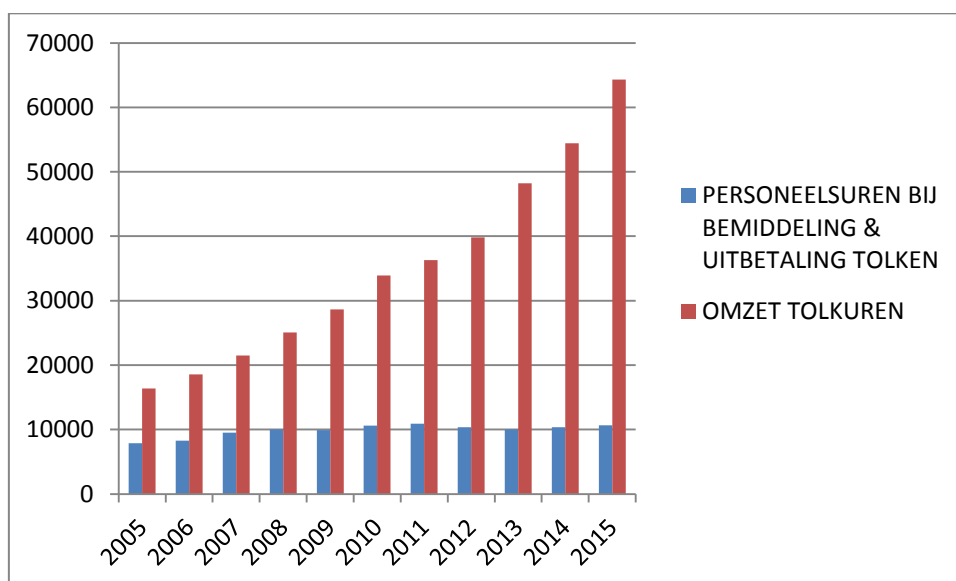
5.1 WERKINGSMIDDELEN

De structurele werkingsenveloppen van Onderwijs, Werk en Welzijn voor de dienst bleven status quo. De opdrachten van de dienst bleven min of meer dezelfde, behalve voor Onderwijs: vanaf september 2015 werd het CAB bijkomend verantwoordelijk voor de coördinatie van de schrijftolken.

5.2 PERSONEELSBELEID

5.2.1 PRODUCTIVITEIT OP HET SECRETARIAAT

De productiviteit van het CAB verhoogde fiks. Dat bleek uit de verhouding tussen de omzet van tolkuren en de ingezette werkuren (10.658,6u) op het secretariaat:



Het CAB blijft ondanks de applicatie een vrij arbeidsintensieve dienst omdat enerzijds gewerkt wordt met freelancers, die men niet kan verplichten om een opdracht uit te voeren, en anderzijds gewerkt wordt met een gelijke-kansen-beleid dat voortvloeit uit het structureel tekort aan tolken.

VZW CAB JAARRAPPORT 2015



De gemiddelde uitgaven van de 3 overheden samen per benut tolkuur voor de administratie van het CAB daalden verder (begin 2015 met 13,4%, begin 2016 opnieuw met 14,2%). Het doel is om die trend in 2017 door te trekken.

Als men de kostprijs van het CAB samentelt met de andere uitgaven per tolkuur voor de overheden, dan valt het eindresultaat behoorlijk mee in vergelijking met andere landen. Zo bedroeg in Denemarken in 2010 de uurprijs al 90 € zonder verplaatsingskosten. In Zweden bedroeg dit toen circa 72 €.

5.2.2 BESPARINGEN BIJ HET PROJECT AFSTANDSTOLKEN

Bij het begin van de herfst nam de deeltijdse coördinator ontslag. Om het onevenwicht tussen enerzijds de grote overheidsinvestering en anderzijds het bescheiden gebruik van de dienst en de bescheiden openingsuren te beperken, werd na verloop van tijd besloten om de coördinator niet te vervangen.

Het doel in 2016 is om de taken zo goed mogelijk op te vangen via de administratie van het CAB en freelance ICT bijstand.

5.3 KWALITEITSWERKING 2016

In overleg met de overheden wordt afgestapt van een 5- jaarlijks kwaliteitsplan, omdat dit in een tijdperk van snel evoluerende informatica en regelgeving geen efficiënte manier van werken meer is. In plaats daarvan wordt geopteerd voor een overzichtelijk hoofdstuk kwaliteitswerking in het Jaarrapport.

Hieronder een samenvattend overzicht van de planning in 2016 en de timing van de voornaamste verbeterprojecten (kleine acties worden weggelaten). In het Jaarrapport 2016 zal dan in dit hoofdstuk, naast een lijst met nieuwe verbeterprojecten voor 2017, tegelijk een systematische evaluatie van de projecten uit 2016 toegevoegd worden. Aldus wordt korter op de bal gespeeld en beschikt men over een transparant beeld van de progressie of voltooiing van verbeterprojecten.

VZW CAB JAARRAPPORT 2015



KWALITEITSPANNING 2016

NR	THEMA	SECTOR	DOELGROEP	VERANT WOORDELIJKE	OPVOLGING	START/ LOPEND	TIMING
1	BEHOEFTE AAN SCHRIJFTOLKEN - ENQUÊTE Stemmen de geregistreerde behoeften aan schrijftolken overeen met de werkelijke behoeften? Indien niet, hoe kunnen die behoeften bekend gemaakt worden? Hoe kan het CAB het matchen van vraag en aanbod faciliteren? Een beperkte enquête in het Nederlands moet meer duidelijkheid verschaffen.	ONDERWIJS	GASTSCHOLEN – GEBRUIKERS	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2016
2	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	COORDINATOR	COORDINATOR	LOPEND	2015- 2016
3	MIGRATIE NAAR NIEUWE WEBMASTER TOLKAANVRAAG.BE De samenwerking met de vorige firma wordt afgebouwd en een nieuw bedrijf aangezocht. Het CAB en de nieuwe webmaster begeleiden elkaar in respectievelijk de bedoelingen van de applicatie en de technische mogelijkheden. Gezamenlijk worden nieuwe strategische doelen voor de komende werkingsjaren bepaald.	ALLE	MEDEWERKERS - GEBRUIKERS - GASTSCHOLEN - TUSSENPERSONEN (WERKGEVERS)- TOLKEN	DIRECTIE	COORDINATOR - WEBMASTER	LOPEND	2016
4	GEDETAILLEERDE SAMENWERKINGSOVEREENKOMSTEN MET OVERHEDEN In uitvoering van het BVR van 15/01/2016 worden met de overheden samenwerkingsovereenkomsten opgesteld die beter en meer dan voorheen de afspraken en taken regelen tussen het CAB enerzijds en de subsidiërende agentschappen anderzijds.	ALLE	OVERHEDEN/VZW	DIRECTIE	DIRECTIE	LOPEND	2016

5	<p>BEHOEFTE AAN TOLKEN VGT - ENQUÊTE</p> <p>Waarom zijn er heel wat dove gebruikers met het recht op tolken VGT die geen of nauwelijks tolken VGT inzetten in Welzijn of Werk? Wat kan het gebruik van tolken faciliteren? Een beperkte enquête in VGT en Nederlands moet meer duidelijkheid verschaffen.</p>	WELZIJN - WERK	GEBRUIKERS MET RECHT OP TOLK DIE GEEN GEBRUIK MAKEN VAN TOLKEN	DIRECTIE	DIRECTIE - COORDINATOR	START	2016-2017
6	<p>VWO AVONDOPLEIDINGEN: VEREENVOUDIGEN ZOEKPROCEDURE</p> <p>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 2016 – 2017 uitgetest worden of dezelfde zoekprocedure van welzijn en werk kan toegepast worden op de aanvragen van het avondonderwijs. Lukt dit niet en komt het gelijke-kansen-beleid voor cursisten in het avondonderwijs in het gedrang, dan kan het CAB de specifieke onderwijsbemiddeling reactiveren</p>	ONDERWIJS	ONDERWIJSINSTELLINGEN - TOLKEN - GEBRUIKERS	DIRECTIE	COORDINATOR-MEDEWERKERS	START	2016-2017
7	<p>VERGELIJKING BRUIKBARE SOFTWARE AFSTANDSTOLKENDIENST VGT</p> <p>Samen met de stuurgroep en de Vlaamse Infolijn wordt onderzocht of de gespecialiseerde software die momenteel gebruikt wordt door de gebruikers en het call center, de meest doelmatige is om de dienstverlening in 2017 verder te zetten.</p>	AFSTANDS-TOLKEN	GEBRUIKERS - OVERHEDEN	DIRECTIE	DIRECTIE	LOPEND	2016
8	<p>ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING GEGEVENS TOLKEN</p> <p>De fiches “vervangopdrachten” en “fiche beschikbaarheid onderwijs” worden samengevoegd tot één fiche.</p>	ALLE	TOLKEN - MEDEWERKERS	COORDINATOR	COORDINATOR - WEBMASTER	LOPEND	2015-2016

VZW CAB JAARRAPPORT 2015



9	AUTOMATISATIE VAN DE STATISTISCHE RAPPORTERING Meer automatisatie bij de monitoring van het tolkuren verbruik en controletools voor het CAB- team	ALLE	OVERHEDEN	COORDINATOR	COORDINATOR	LOPEND	2015-2016
10	WWW.CABVLAANDEREN.BE - ZOEK EEN TOLK - Aanpassen inzake de schrijftolken in Onderwijs. Verduidelijking inzake inzet van buitenlandse tolken. Voorbereiding uniformiteit verschillende databases. Verbetering zoekfilter.	ALLE	ONDERWIJSINSTELLINGEN - GEBRUIKERS - TOLKEN MEDEWERKERS	DIRECTIE	COORDINATOR - WEBMASTER	LOPEND	2015-2016
11	SJABLOON SNELLE TOLKAANVRAGEN TOLKAANVRAAG.BE Ontwikkelen invulmodel uurrooster scholen waarbij de vast gekende data (lessenroosters) slechts éénmaal moet ingegeven worden. Bij het indienen van een aanvraag worden de gegevens opgehaald uit dit sjabloon.	ONDERWIJS	ONDERWIJSINSTELLINGEN - GEBRUIKERS - MEDEWERKERS	COORDINATOR	WEBMASTER - COORDINATOR	START	2016-2017

VZW CAB JAARRAPPORT 2015



www.tolkaanvraag.be

In 2015 kwamen volgende verbeteringen van de applicatie aan bod: aanpassing van de berekening van de A- uren (diverse contracten op 1 jaar); afronding berekening van tolkuren Onderwijs (van half naar vol uur); aanpassing pauzeregels; server migratie; aanpassing mailsjabloon afgelasting door tolk; verbetering toepassing filter voorkeurtolk.

In het najaar vernam het CAB het nieuws dat de webmaster van de applicatie de samenwerking wilde beëindigen omdat de focus van het bedrijf zich meer zou richten op internationale en grootschaliger projecten. Dit betekende een vertraging van de plannen om de applicatie te moderniseren. Maar het bood tegelijk een opportuniteit om in de komende jaren te focussen op dé 2 grote uitdagingen: een modernisering van het agendabeheer van tolken en gebruikers enerzijds, en het aanpassen aan de behoefte tot vlotte mobiele apps anderzijds.

6 ENKELE HIGHLIGHTS UIT DIT RAPPORT

6.1 HET GEBRUIK VAN DE TOLKURENCONTINGENTEN

Dankzij een nieuw BVR werd het medisch criterium om het recht op tolkuren te bekommen, gelijkaardig voor Welzijn, Onderwijs en Werk. Voortaan kon ook ieder beleidsdomein in geval van een tolkurentekort autonoom extra tolkuren toevoegen. Dit waren 2 grote stappen vooruit. Elk van de 3 overheden moest trouwens eind 2015 tolkuren toevoegen om aan de vraag te kunnen voldoen, hetgeen het nut van het nieuwe BVR al bewees.

Daarnaast werd de monitoring van elk urencontingent verbeterd en transparanter gemaakt. Ook de structurele samenwerking binnen het nieuwe overlegplatform Fevlado – BVGT – CAB bleek efficiënt.

Sedert 2015 ontving iedere doof- blinde gebruiker in Welzijn 90 tolkuren op jaarbasis (180u via extra motivatie). Een analyse leerde dat de kleine groep van doof- blinden in Welzijn liefst 23,9% van alle in Vlaanderen gebruikte L- uren had ingezet. Het gemiddelde per gebruiker bedroeg 104,8 u per jaar. Dit was een opmerkelijke vaststelling en toonde aan dat men in de toekomst de evolutie van het tolkbewustzijn van enerzijds de doof- blinde en anderzijds de dove gebruikers best apart opvolgt.

Andere opvallende vaststelling was de forse stijging van het aantal aangevraagde B- uren (beroepsopleidingen) in Werk. Het ging om meer dan een verdubbeling.

Het was tenslotte nog steeds zo dat heel wat dove personen die het recht op tolkuren hadden in Welzijn en Werk, dit recht nauwelijks of niet gebruikten. In 2016 zal het CAB rechtstreeks bij deze gebruikers vragen welke de verklaringen hiervoor zijn.

6.2 HET STRUCTUREEL TEKORT AAN TOLKEN VGT MANIFESTEERT ZICH HOOFDZAKELIJK IN HET VOLTIJDS ONDERWIJS

De oplossingsgraad in Welzijn en Werk kon nog beter, maar was in het licht van de globale groeiende vraag in alle sectoren samen, aanvaardbaar en vrij stabiel.

De gemiddelde oplossingsgraad in onderwijs in 2015 steeg van 80,11 tot 82,13%. Dat resultaat was gunstiger dan in 2014, maar bleef onbevredigend en rechtstreeks het gevolg van het tekort aan tolken. Onderzoek toonde aan dat vooral het voltijds onderwijs het zorgenkind bleef (cf. Jaarrapport 2014 en 2013) en dat sommige regio 's daarbij een stuk erger getroffen werden (Vlaams Brabant en Limburg) dan andere.

Het volwassenenonderwijs daarentegen deed het heel goed.

Nog opvallend was dat het aantal leerlingen VGT in het secundair onderwijs in september opmerkelijk daalde (- 10).

VZW CAB JAARRAPPORT 2015



6.3 EFFECT VAN DE INZET VAN NIEUWE FREELANCE SCHRIJFTOLKEN IN ONDERWIJS

Het CAB coördineerde vanaf 01/09 de schrijftolken in Onderwijs. In overleg met AgODi en de sector werden (behalve in het hoger onderwijs) meer maatregelen genomen om het statuut van freelance tolk te promoten, in de hoop dat hierdoor het tekort aan schrijftolken zou afnemen. De eerste cijfers waren hoopgevend: de freelancers vertegenwoordigden slechts 37% van de schrijftolken, maar presteerden 56% van de aanvragen, terwijl de 63% tolken in “oude statuten” maar 44% van de aanvragen oplosten. Hopelijk kan dit bevestigd worden in 2016.

Het CAB zal in 2016 onderzoek uitvoeren aangaande de vraag of de behoeften aan schrijftolken allemaal vertaald worden in tolkaanvragen, en zo neen, hoe dat kan gefaciliteerd worden. Het is immers moeilijk om nog meer nieuwe freelancers te enthousiasmeren, wanneer men hen slechts een vaag perspectief kan bieden.

6.4 VERANKEREN EN VERBETEREN VAN DE DIENSTVERLENING INZAKE AFSTANDSTOLKEN

Het afstandstolken VGT was gestart als een tijdelijk experiment, dat afliep eind 2015. Dankzij het reeds genoemde nieuwe BVR werd het voor CAB als centraal tolkenbureau mogelijk gemaakt om de werking te continueren. Dit was een stap in het belang van de gebruikers.

De getolkte telefoongesprekken stegen in 2015 met 29,94%. De tijd, tijdens dewelke tolken aanwezig waren, werd voor 37% benut. Dat was een substantiële vooruitgang met bijna 10% t.o.v. 2014.

Toch bleef het jammer dat maandelijks gemiddeld slechts 79,5 personen de dienst gebruikten, terwijl er 494 ingeschreven waren. Mogelijke verklaringen waren o.m.: het duurt blijkbaar jaren vooraleer personen, die vroeger nooit konden “telefoneren”, hun attitudes wijzigen; firewalls van grote instellingen en werkgevers bleven een grote hinderpaal om de software van het afstandstolken toe te laten; sporadisch technische storingen van het systeem; tijdens piekmomenten ontstonden wachtrijen, hetgeen gebruikers ontmoedigde.

Daartegenover stond dat de ICT support aan de individuele gebruikers door het CAB substantieel verbeterd werd via de medewerking van freelance gebarentaligen. Verder werd eind 2015 overleg opgestart tussen het VAPH, de VDAB, het CAB en de dienst teletolk van de Vlaamse Infolijn, aangaande de vraag of het mogelijk was om de expertise van het CAB en teletolk te bundelen. Doel: om samen tegen 2017 een kwalitatief betere dienstverlening aan te bieden.

6.5 KWALITEITSWERKING 2016

In overleg met de overheden wordt vanaf 2016 afgestapt van een 5-jaarlijks kwaliteitsplan, omdat dit in een tijdperk van snel evoluerende informatica en regelgeving geen efficiënte manier van werken meer is. In plaats daarvan wordt geopteerd voor een overzichtelijk hoofdstuk kwaliteitswerking in het Jaarrapport.

De meest in het oog springende verbeterprojecten in 2016 zijn daarbij: bevraging van de onderwijsinstellingen over de behoefte aan schrijftolken; bevraging van gebruikers over de onderbenutting van tolkuren VGT door een aanzienlijke groep van rechthebbenden in Welzijn en Werk; ontwikkeling van het sjabloon om sneller tolkaanvragen in te dienen (vooral in Onderwijs); het vastleggen van de strategische doelen inzake de applicatie in de periode 2016 - 2020.
