

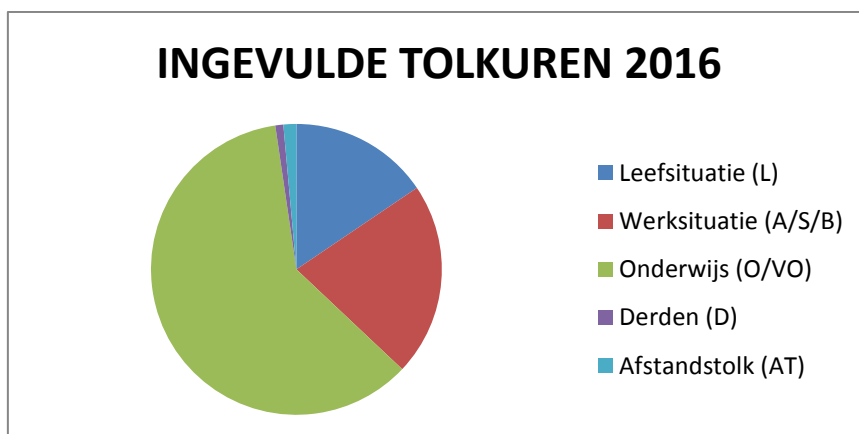
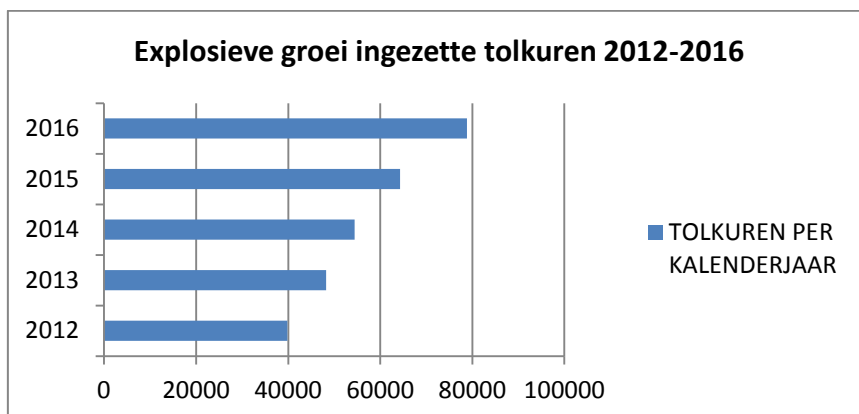
INHOUD

1	<u>GEPRESTEERDE TOLKUREN IN 2016</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 2017	7
1.2	SECTOR WERK	8
1.2.1	ARBEIDS- EN SOLLICITATIE UREN (A- UREN EN S- UREN)	8
1.2.2	GEbruikers A/S- UREN	9
1.2.3	TOLKUREN BEROEPSOPLEIDING (B- UREN)	10
1.2.4	GEbruikers B- UREN	11
1.2.5	A/S/B- UREN 2016	11
1.3	SECTOR ONDERWIJS	12
1.3.1	TOLKUREN VGT VOLTUJDS ONDERWIJS (O- UREN)	12
1.3.2	TOLKUREN VGT VOLWASSENENONDERWIJS (VO- UREN)	15
1.3.3	HET OPLOSSINGSPERCENTAGE VGT VAN HET VOLTUJDS EN VOLWASSENENONDERWIJS SAMEN	15
1.3.4	UREN SCHRIJFTOLK IN HET VOLTUJDS EN VOLWASSENENONDERWIJS	15
1.3.5	ENKELE VERGELIJKENDE GRAFIEKEN TUSSEN HET AANTAL SCHRIJFTOLKUREN EN TOLKUREN VGT:	16
1.3.6	LEERLINGEN – STUDENTEN - CURSISTEN	17
1.4	SECTOR DERDEN	19
1.5	SECTOR AFSTANDSTOLKEN (AT)	20
1.5.1	GEbruIK VAN DE AFSTANDSTOLKENDIENST VGT	20
1.5.2	NAAR EEN SAMENWERKING MET ANDERE PARTNERS?	25
2	<u>EVALUATIE VAN DE TLA-REGELS</u>	26
3	<u>EVOLUTIE VAN HET TOLKENBESTAND</u>	27
3.1	TOLKEN VGT	27
3.2	SCHRIJFTOLKEN (ST)	28
3.3	AANVULLENDE CONTRACTUELE TOLKEN	30
4	<u>KLACHTENBEHANDELING</u>	31
4.1	OTK OVER HET CAB	32
4.2	OTK OVER DE TOLKEN	32
4.3	WERKING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE	33
5	<u>INTERN BELEID</u>	35

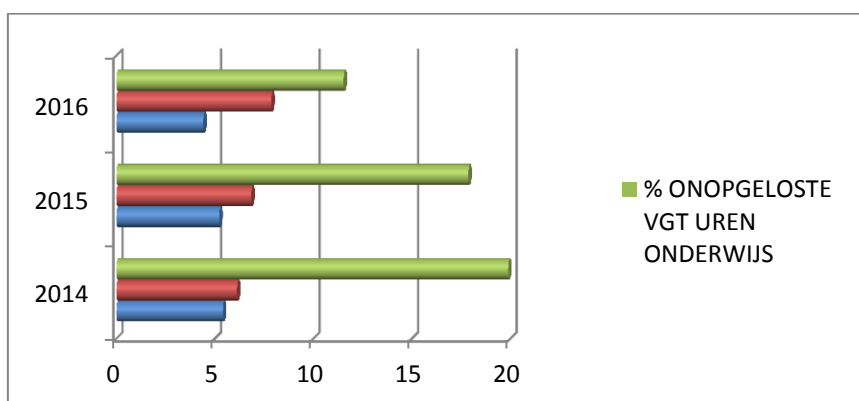
5.1 WERKINGSMIDDELEN	35
5.1.1 PRODUCTIVITEIT OP HET SECRETARIAAT	35
5.1.2 BESPARINGEN BIJ HET PROJECT AFSTANDSTOLKEN	36
5.2 KWALITEITSWERKING 2017	36
6 ENKELE HIGHLIGHTS UIT DIT RAPPORT	42
<hr/>	
6.1 HET TEKORT AAN ACTIEVE TOLKEN VGT	42
6.2 EFFECT VAN DE INZET VAN NIEUWE FREELANCE SCHRIJFTOLKEN (ST) IN ONDERWIJS	42
6.3 PROMOTIE VAN HET AFSTANDSTOLKEN	43
6.4 KWALITEITSWERKING 2016-2017	43

INLEIDING

Het CAB en de tolken losten samen 78.838 aangevraagde tolkuren op (inclusief de permanentie van afstandstolken). De omzetsijging was ronduit indrukwekkend: 22,6 %.



Ondanks de grote vraag bleef het % onopgeloste tolkuren vrij stabiel. Integendeel, het globale % in Onderwijs (tolkuren VGT) daalde significant:



VZW CAB JAARRAPPORT 2016

1 GEPRESTEERDE TOLKUREN IN 2016

1.1 SECTOR WELZIJN

1.1.1 TOLKUREN IN DE LEEFSITUATIE (L- UREN)

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

Aangevraagde uren versus oplossingsgraad

Er werden 12.814 u aangevraagd door de gebruikers. Dit is 6,45 % meer dan vorig jaar. 12.248 u werden opgelost. 4,42 % van de aangevraagde uren bleef onopgelost. Dit is één van de beste resultaten ooit: vorig jaar ging het om 5,2 %.

Het CAB berekende ook een “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). Ook dan bleef maar 4,54 % onopgelost (5,37 % in 2015).

De freelancers presteerden 12.146 u. De vlindertolk presteerde 102 u. Dat is opvallend minder dan het jaar daarvoor (182 u) en heeft te maken met 2 factoren: het aantal vlindertolken werd teruggebracht tot 1, en er het aanbod van freelance tolken werd groter.

De vlindertolk voerde daarnaast 5 tolkuren voor justitie uit, waarvoor geen freelancers beschikbaar waren

Het toegankelijkheidsproject Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) voor gebarentaligen werden eind juni 2016 definitief afgesloten. Er werden in 2016 nog 26 uren uitgevoerd, enkel nog sessies die een vervolg waren op reeksen van begeleidingen die al in 2015 waren opgestart.

1,74 % van de uitbetaalde tolkuren werden geregistreerd als “Te Late Afgelasting” (TLA), waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie (1,63 % in 2015).

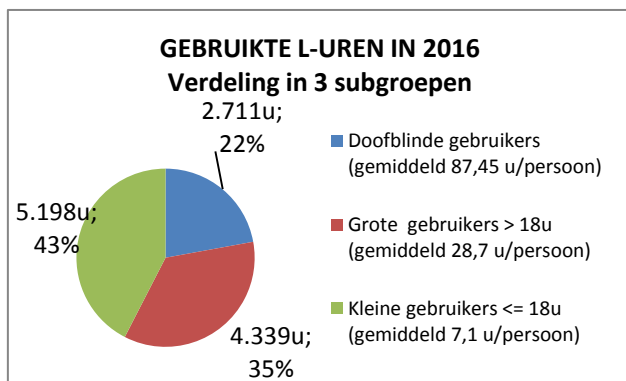
VZW CAB JAARRAPPORT 2016



1.1.2 GEBRUIKERS L- UREN

Eind 2016 registreerde het CAB 1.885 gebruikers met het recht op L- uren. Dat is een aangroei met 3,17 % (3,51 % in 2015).

915 personen hebben effectief tolkuren gebruikt: een stijging met 4,57 % t.o.v. 2015. Dit brengt het gemiddeld jaargebruik per persoon op 13,39 u. In 2015 was dit 13,03 u.



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

In 2016 verbruikten de dove gebruikers 9537,16 u (in 2015 8.682,5 u). Het gemiddeld verbruik van de dove gebruiker blijkt op die manier 10,79 u (vorig jaar 10,22 u) per jaar te zijn.

210 dove gebruikers vroegen een verdubbeling aan van het basispakket van 18 u tot 36 u (208 in 2015). 151 onder hen gebruikten effectief meer dan 18 u (136 in 2015). 42 van deze 151 personen gebruikten 35 of 36 tolkuren. Dit is een stijging met 20 % t.o.v. 2015. Deze groei is niet eenmalig: ook tijdens de voorgaande jaren was er telkens een significante groei.

In 2016 heeft de groep gebruikers die geen 36 u hebben gevraagd een gemiddeld gebruik per persoon van 7,1 u. (vorig jaar 6,6 u).

De groep gebruikers die 36 u had gevraagd, heeft in 2016 een gemiddeld gebruik van 28,7 u (vorig jaar 29 u).

Tolkgebruik 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 in 2016 een verdubbeling aan tot 180 u, en 15 van die 20 gebruikten ook effectief meer dan 90 u (precies evenveel als in 2015).

De aanpassing van de regelgeving leidde ertoe dat deze groep in totaal 2.711 u gebruikte (vorig jaar: 2.725 u) gebruikte, hetgeen 22,1 % vertegenwoordigt van het totaal aantal getolkte uren in 2016 in Welzijn.

Het gemiddeld gebruik per doof- blinde gebruiker daalde van 104,80 u naar 87,45 u. 5 doofblinde personen gebruikten meer dan 95 % van hun 180 tolkuren; 2 onder hen gebruikten hun uren helemaal op (vorig jaar 5).

De daling van het gemiddeld gebruik is o.m. te wijten aan het feit dat er nu 31 actieve doofblinde gebruikers waren. In 2015 ging het nog om 26 gebruikers.

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

Schrijftolkuren

Er werden 194 uren schrijftolk aangevraagd waarvan 173 uren werden ingevuld voor 11 dove gebruikers. (vorig jaar 150 u ingevuld voor 11 gebruikers). Voor 1 dove gebruiker werd geen schrijftolk gevonden. Hopelijk zal de huidige toename van het aantal schrijftolken in Onderwijs ervoor zorgen dat dit laatste niet meer gebeurt.

1.1.3 L- UREN 2017

In het najaar van 2016 bleken niet meer tolkuren nodig te zijn dan het in 2015 door de overheid vastgelegde aantal van 12.900 u. In 2017 zal een verhoging hoogstwaarschijnlijk wel nodig zijn, want:

- ❖ er werden in 2016 al 12.814 u aangevraagd, wat bijna evenveel is als het urencontingent van 12.900 u
- ❖ het aantal gebruikers steeg met 4,57 %
- ❖ er zijn bijkomende doofblinde gebruikers
- ❖ er zijn meer tolken zodat de hoge oplossingsgraad hoogstwaarschijnlijk zal aanhouden.

Dankzij het nieuwe Besluit van de Vlaamse Regering van 15/01/2016 (B.S.11/02/2016) kunnen zowel de Minister van Welzijn als die van Onderwijs afzonderlijk hun urencontingent vastleggen.

De overheden en het CAB volgen de statistieken maandelijks op, zodat tijdig kan geanticipeerd worden op de groeiende behoefte.

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 17.860 u aangevraagd. De stijging t.o.v. 2015 bedraagt 13,8 %. De aanzienlijke groei wordt mede veroorzaakt door het feit dat het “teamtolken” sterk in de lift zit (zie kadertje).

16.455 u werden opgelost (stijging met 12,57 %):
16.170 A- uren en 285 S- uren.

De freelancers presteerden 16.368 u. De vlindertolk nam 87 u voor haar rekening, wat aanzienlijk minder is dan in 2015. Een deel van de verklaring is dat maar 1 persoon vlindertolk was.

Wanneer men alle opdrachten als opgelost beschouwt als er minstens 1 tolk is, dan bleef slechts 4,92 % onopgelost (vorig jaar 6,85 %). Wanneer men logischerwijze ook de onopgeloste tolkuren voor een 2^e tolk meerekent, dan bleef 7,87 % onopgelost.

De 285 getolkte S- uren in 2016 vertegenwoordigden een groei met 34,43 %. De oplossingsgraad van S- uren steeg in 2016 van 83,79 % naar 86,36 %.

2,31 % van de uitbetaalde A/S tolkuren werden geregistreerd als “Te Late Afgelasting”, waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie (2,34 % in 2015). Zie verder het aparte hoofdstuk 2 daarover.

Er werden 118 u laat afgelast door de geboekte tolk zelf (bij opdrachten waarvoor 1 tolk gevraagd werd) en nogmaals 120 u laat afgelast door de “2de tolk” bij teamtolk opdrachten. In totaal lasten toegekende tolken dus 238 u af: een daling met 10,53 %.

Er werden 404 A/S u schrijftolk aangevraagd, een daling met 10,06 %. Hun aantal vertegenwoordigt nauwelijks 2,1 % van alle gevraagde tolkuren voor Werk. De oplossingsgraad bedroeg 86,39 % (86,55 % in 2015).

Teamtolk- opdrachten

Bij teamtolkopdrachten worden hoofdzakelijk 2 (of in zeldzame gevallen meer) tolken tegelijk ingezet. Het aantal aanvragen met teamtolk stijgt. 36,6 % van alle aangevraagde A/S uren zijn teamtolkopdrachten (in 2015 was dit 35,3 %). De oplossingsgraad van teamtolkopdrachten is 89,4 % in 2016. Dit % ligt wat lager dan de algemene oplossingsgraad. Het aandeel effectief getolkte teamtolkuren t.o.v. alle getolkte uren bedraagt tenslotte 36,2 % in 2016.

1.2.2 GEBRUIKERS A/S- UREN

Het CAB registreerde eind 2016 2.033 gebruikers met het recht op A- uren. Het gaat om een stijging met 3,41 % (vorig jaar 6,73 %).

154 gebruikers hadden een recht op A- uren maar nog geen recht op L- uren. Vorig jaar waren dat er 149. Dit is een stijging van 3,36 %.

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 van 15/01/2016 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. Het CAB zet dit in 2017 opnieuw op de agenda.

Het aantal personen dat effectief A/S tolkuren gebruikte bleef status quo: 427 (vorig jaar 424), een stijging met amper 0,71 %.

Het gemiddeld aantal uren per gebruiker per jaar is daarentegen toegenomen met 12,6 %: van 34,5 u in 2015 naar 38,5 u in 2016 (in 2014 was dit 33,9 u).

52 personen hadden samen de voornoemde 285 S- uren gebruikt. In 2015 ging het om 51 personen.

29 gebruikers van A- uren ontvingen een verdubbeling van het basispakket tot 20 %. Dat zijn er 2 minder dan in 2015.

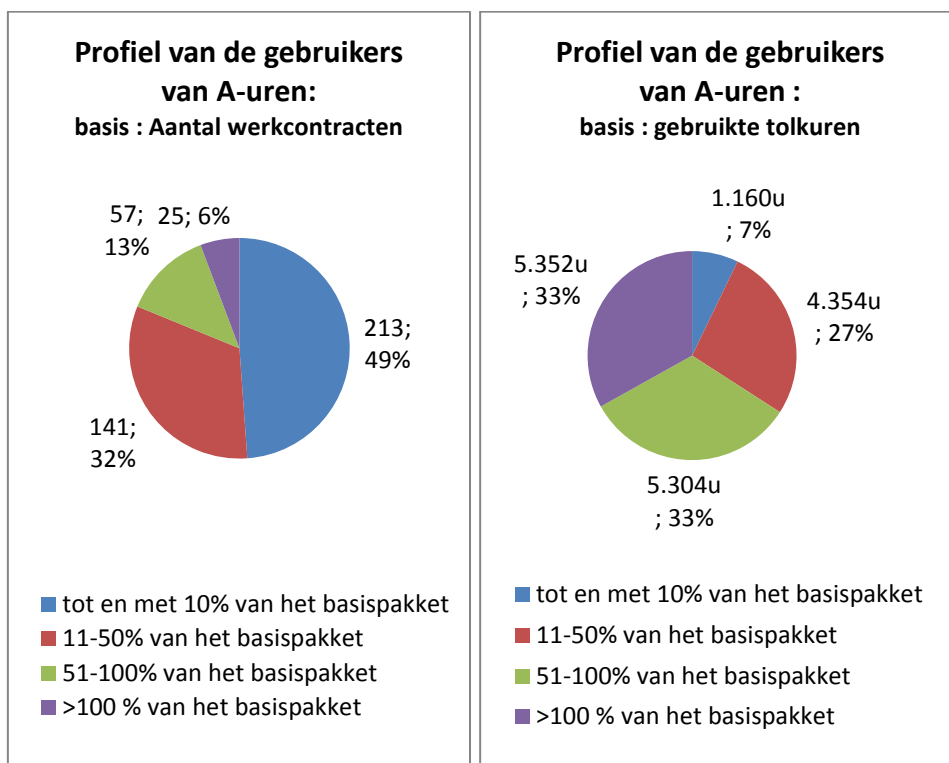
N. b.: een gebruiker kan bv. ook 2x de volle 20 % ontvangen voor 2 jobs.

5 personen gebruikten voor 5 arbeidsovereenkomsten hun 20 % tolkuren voor meer dan 95 % op. (in 2015 ging het om 8 personen met 9 arbeidsovereenkomsten).

VZW CAB JAARRAPPORT 2016



Hoeveel tolkuren nemen gebruikers op?



In de grafiek links hierboven ziet men het gebruikersprofiel per arbeidscontract, want sommige gebruikers hebben meer dan 1 contract. Wat blijkt:

213 gebruikers (= 49 % van alle gebruikers) gebruikten max. 10 % tolkuren van hun basispakket van 10 % tolkuren. Dat is heel weinig, en betekent dat zij maar gedurende 1 % van hun werktijd een tolk inzetten.

141 gebruikers (= 32 % van alle gebruikers) gebruikten 11 tot 50 % van hun pakket van 10 % tolkuren.

57 gebruikers (= 13 % van alle gebruikers) gebruikten 51 tot 100 % van hun pakket van 10 % tolkuren.

25 gebruikers (= 6 % van alle gebruikers) gebruikten meer dan 100 % van hun pakket van 10 % tolkuren. Zij hebben een pakket van 20 % tolkuren gevraagd.

In de grafiek rechts hierboven ziet men het gebruikersprofiel op basis van het totaal aantal ingezette tolkuren in Vlaanderen (16.170 u).

1.2.3 TOLKUREN BEROEPSOPLEIDING (B- UREN)

Bevoegdheid : Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB)

Zoals voorheen was het gebruik van B- uren grillig. Reden: een paar gebruikers minder of meer (met telkens een groot pakket uren) geven een groot verschil in het totaalgebruik.

In 2016 werden 508 u aangevraagd. In vergelijking met het grote verbruik in 2015 (1.413 u) is dit een daling van 64 %. 493 u werden opgelost. 2,95 % bleef onopgelost.

1.2.4 GEBRUIKERS B- UREN

Er waren 7 gebruikers (10 in 2015).

1.2.5 A/S/B- UREN 2016

Er was bij de start van 2016 een contingent van 17.800 u voorzien. De sterke cijfers uit de eerste helft van het jaar lieten uitschijnen dat dit onvoldoende zou om tijdens de tweede jaarhelft rond te komen. De groei zwakte echter af zodat het aantal uren volstond. Voor 2017 voorzag de overheid 19.600 uren.

VZW CAB JAARRAPPORT 2016



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 2016 werden in totaal 35.648 u VGT aangevraagd. Dat is een forse stijging met 15,22 %. De oplossingsgraad schoot de hoogte in: 87,5 % t.o.v. 81,1 % in 2015 waardoor er 31.195,9 u getolkt werden. Het aantal getolkte uren steeg bijgevolg met 26,11 %.

Aanvullend op het systeem van freelance tolken presteerden de vlindertolken 123 u. Dat is fors minder dan in 2015. Het aantal TLA bleef ongeveer status quo: 4,56 % (4,52 % in 2015). Zie verder in hoofdstuk 2.

In 2016 moesten 46 u gefactureerd worden aan de onderwijsinstellingen. Dat is meer dan een verdubbeling t.o.v. 2015 (21,5 u).

1.3.1.2 EVOLUTIE PER SCHOOLJAAR

In 2015-2016 werden 34.333,5 u effectief aangevraagd door leerlingen en studenten: een stijging van 15,9 % t.o.v. het schooljaar 2014-2015.

De stijging van de oplossingsgraad (85,7 % i.p.v. 77 % in 2015) had tot gevolg dat het aantal getolkte uren steeg met 29,2 %. Er werden 29.430 u getolkt.

Vanaf schooljaar 2015-2016 werden enkele belangrijke wijzigingen doorgevoerd door AgODi:

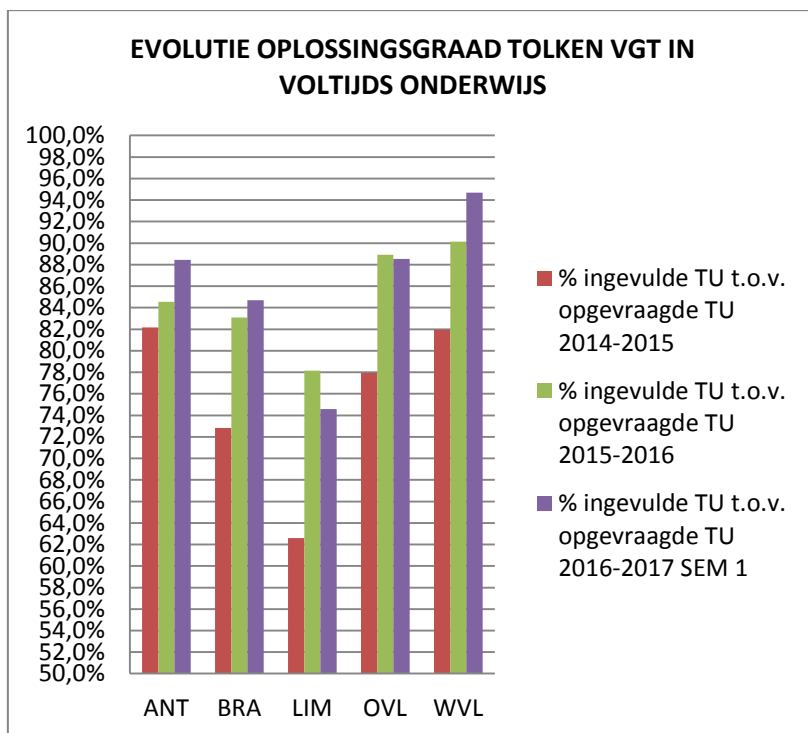
- ❖ De aanvraag- en toekenningsprocedure voor tolkuren vereenvoudigt: aanvragen kunnen ook in de loop van het school/academiejaar ingediend worden; de limietdatum van 15 augustus voor de aanvragen verdwijnt;
- ❖ Toekenning van tolkuren door de overheid met herverdeling in januari/februari wordt vereenvoudigt: AgODI geeft enkel een administratieve toelating om tolken te gebruiken. Elke leerling/student heeft daardoor de mogelijkheid om vanaf de start van het school/academiejaar tolken te gebruiken voor het maximum aantal uren dat per onderwijsniveau wordt bepaald, weliswaar rekening houdend met het totale aantal beschikbare tolkuren.
- ❖ Administratieve afhandeling van schrijftolkondersteuning: gebeurt voortaan door het CAB. (over de schrijftolkwerking leest u meer in een volgend hoofdstuk)

De versoepeling van de regelgeving en de gestegen vraag heeft een boost gegeven aan de tolken die zich willen engageren voor onderwijs. Tijdens het schooljaar 2015-2016 tolkten 121 tolken VGT. Tijdens het schooljaar 14-15 waren dat er maar 100. Dit is een stijging van 21 %. Zie verder in hoofdstuk 3.

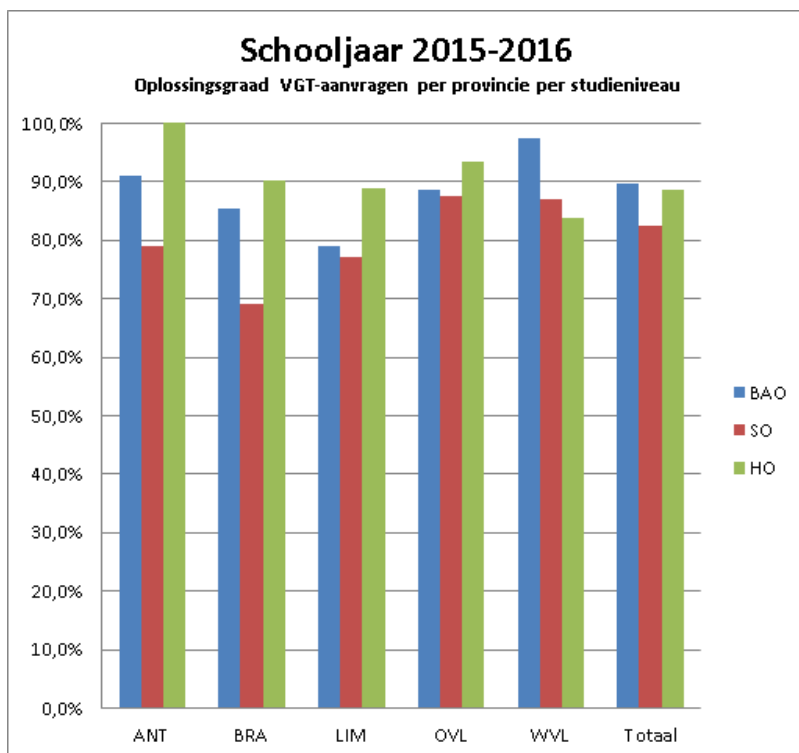
Globaal genomen vermindert het tolkentakort in het voltijds onderwijs. Het resterende tekort manifesteert zich niet gelijkmatig in elke regio. Dit is duidelijk zichtbaar in het staafdiagram hieronder. De lage score in Limburg wordt verderop verklaard aan de hand van een tabel over de spreiding van de leerlingen.

VZW CAB JAARRAPPORT 2016





Jammer genoeg is de verbetering nog niet merkbaar in elk studieniveau: dat ziet men in het onderstaand staafdiagram. Het secundair onderwijs blijft duidelijk het zwakke broertje.



De onderstaande tabel toont de evolutie van het aantal leerlingen bij de aanvang van het schooljaar 2016-2017 t.o.v. het schooljaar 2015-2016.

N. b. : In de cijfers zijn ook leerlingen opgenomen die tegelijk tolken VGT als schrijftolken combineerden. Maar hun aantal bedraagt slechts circa 10 % van de hele groep.

VZW CAB JAARRAPPORT 2016

West-Vlaanderen telt heden de meeste leerlingen. Opvallend genoeg scoort Limburg nu 23 % van alle leerlingen, waarvan liefst 30 % in het secundair. Geen wonder dat de oplossingsgraad daar nog zwak blijft (zie ook verder 3.1 grafiek woonplaats tolken).

VGT gebruikers 15-16

	ANT	BRA	LIM	OVL	WVL	Totaal	ANT	BRA	LIM	OVL	WVL	Totaal
BAO	6	2	5	2	8	23	26%	9%	22%	9%	35%	100%
SO	8	3	11	12	9	43	19%	7%	26%	28%	21%	100%
HO	0	5	1	4	8	18	0%	28%	6%	22%	44%	100%
O	14	10	17	18	25	84	17%	12%	20%	21%	30%	100%

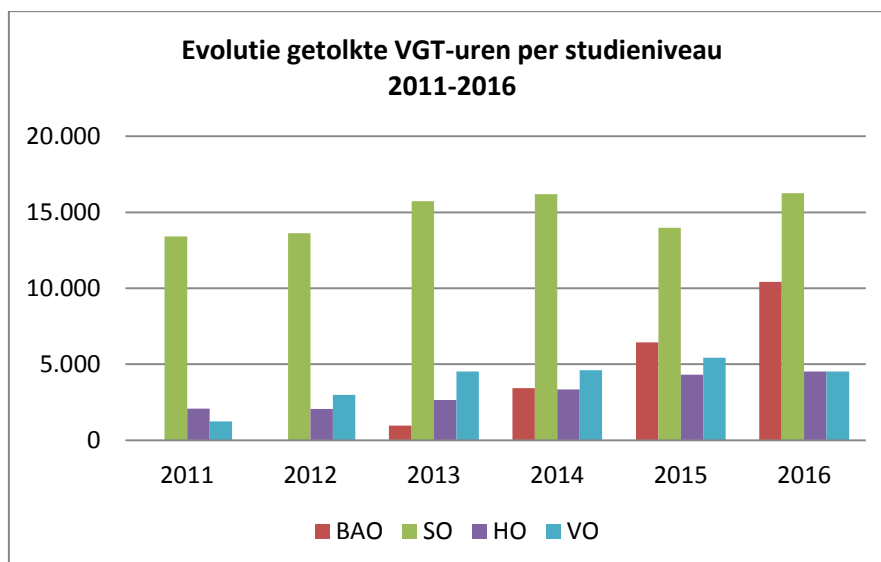
VGT gebruikers 16-17 bij aanvang eerste semester

	ANT	BRA	LIM	OVL	WVL	Totaal	ANT	BRA	LIM	OVL	WVL	Totaal
BAO	9	2	5	2	6	24	38%	8%	21%	8%	25%	100%
SO	10	3	15	11	11	50	20%	6%	30%	22%	22%	100%
HO	1	4	1	6	6	18	6%	22%	6%	33%	33%	100%
O	20	9	21	19	23	92	22%	10%	23%	21%	25%	100%

Evolutie 16-17 t.o.v. 15-16

	ANT	BRA	LIM	OVL	WVL	Totaal	ANT	BRA	LIM	OVL	WVL	Totaal
BAO	3	0	0	0	-2	1	50%	0%	0%	0%	-25%	4%
SO	2	0	4	-1	2	7	25%	0%	36%	-8%	22%	16%
HO	1	-1	0	2	-2	0	#####	-20%	0%	50%	-25%	0%
O	6	-1	4	1	-2	8	43%	-10%	24%	6%	-8%	10%

Tenslotte nog een grafiek over de evolutie per studieniveau van de laatste 6 jaren:



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 4.738 u aangevraagd (daling 18,33 %), waarvan 4.530 u (95,6 %) getolkt werden.

De vlindertolk tolkte slechts 2 u (13,5 u in 2015)

Er waren in 2016 in het VO 279 u TLA. Dit is 6,16 % van het totaal aantal getolkte uren (vorig jaar 6,31 %)

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 2016 (dat gedeeltelijk behoort tot het vorige semester) toch meetellen, dan werden 2.538 u van 2.612 u ingevuld. Dit is 97,17 % (in 2015 92,39 %).

De cijfers van september 2016 tot en met december 2016 bedragen: 2.126 aangevraagde tolkuren waarvan er 93,70 % (1.992 u) opgelost werden.

1.3.3 HET OPLOSSINGSPERCENTAGE VGT VAN HET VOLTIJDS EN VOLWASSENENONDERWIJS SAMEN

VGT – uren in het kalenderjaar 2016:

De oplossingsgraad steeg van 82,13% naar 88,46 %. Dit samengestelde cijfer bestaat uit 87,5 % oplossing in het voltijds en 95,6 % in het volwassenenonderwijs.

Het aantal getolkte uren steeg met 18,40 %, terwijl het aantal aangevraagde tolkuren slechts steeg met 9,92 %.

In totaal werden 40.386 u aangevraagd waarvan 35.725,87 u ingevuld werden.

1.3.4 UREN SCHRIJFTOLK IN HET VOLTIJDS EN VOLWASSENENONDERWIJS

1.3.4.1 EVOLUTIE PER KALENDERJAAR

Het CAB coördineert de schrijftolkuren vanaf september 2015. Tijdens het kalenderjaar 2016 werden 12.083 u getolkt: een stijging met 15,64 %.

Tijdens het schooljaar 2015-2016 communiceerden de scholen nog niet systematisch de onopgeloste tolkuren aan het CAB. Het is dus niet mogelijk om een oplossingsgraad te berekenen.

De TLA regeling voor schrijftolken in het onderwijs werd verfijnd. Schrijftolken die nog volgens het oude statuut werkten en schrijftolken die op zelfstandige basis enkel voor hun vaste leerling/student wensten te tolken, hadden sinds september 2016 geen recht op TLA-vergoeding.

VZW CAB JAARRAPPORT 2016



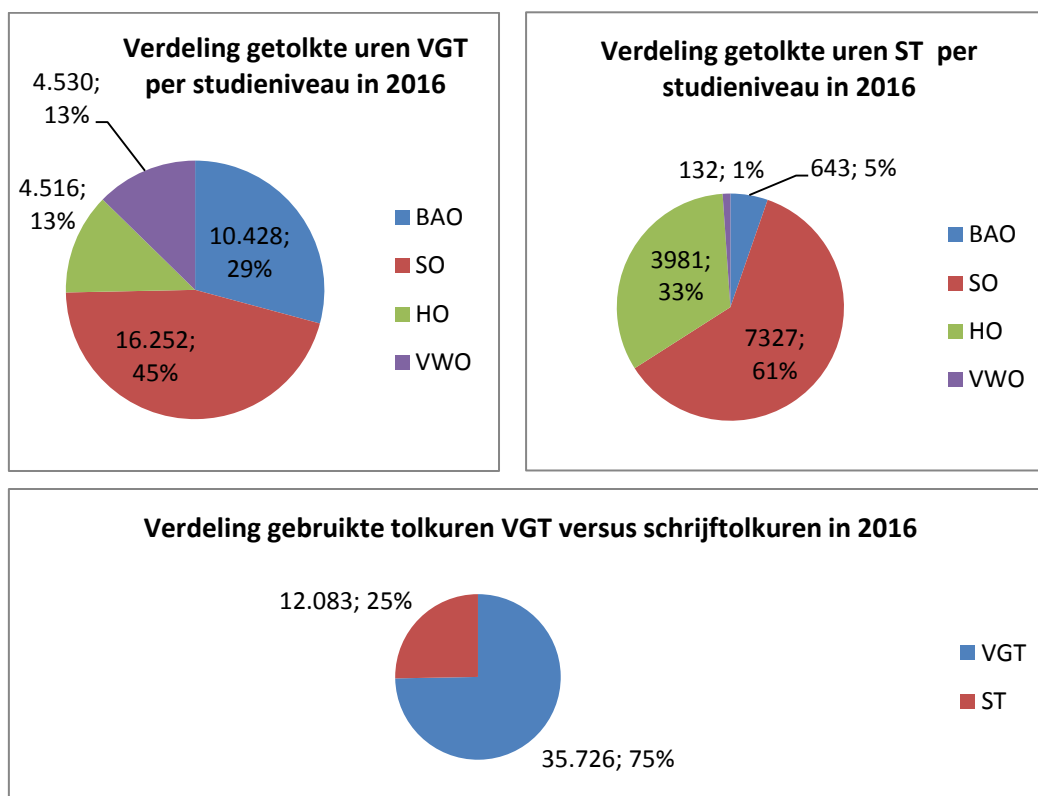
In 2016 werden 352 tolkuren als TLA uitbetaald. Dit is 2,91 % van het totaal aantal getolkte uren.

1.3.4.2 EVOLUTIE PER SCHOOLJAAR

In 2015-2016 werden 11.809 u getolkt: een stijging met 17,6 % t.o.v. het schooljaar 2014-2015 (gegevens AgODi: 10.037,5 u).

Schrijftolken die op zelfstandige basis tolken verwierven in september 2015 ook recht op TLA, schrijftolken die nog volgens het "oude statuut" werken hadden geen recht op TLA-vergoeding. Tijdens het schooljaar 15-16 werden 285 tolkuren als TLA uitbetaald. Dit is 2,54 % van het aantal getolkte uren.

1.3.5 ENKELE VERGELIJKENDE GRAFIEKEN TUSSEN HET AANTAL SCHRIJFTOLKUREN EN TOLKUREN VGT:



1.3.6 LEERLINGEN – STUDENTEN - CURSISTEN

1.3.6.1 AANTAL LEERLINGEN MET VGT IN HET VOLTIJDS ONDERWIJS

Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2016-2017 startten 24 leerlingen in het basisonderwijs (4 kleuter & 20 lager), 50 in het secundair en 18 in het hoger onderwijs. Samen ging het om 92 personen: een stijging met 8 % t.o.v. van het eerste semester van het schooljaar 2015-2016. Toen was er een daling met 6,6 % t.o.v. de start in het schooljaar 14-15.

21% van deze gebruikers (19 personen) zijn gemengde gebruikers: zij zetten zowel tolken VGT-als schrijftolken in (vorig schooljaar 18 personen).

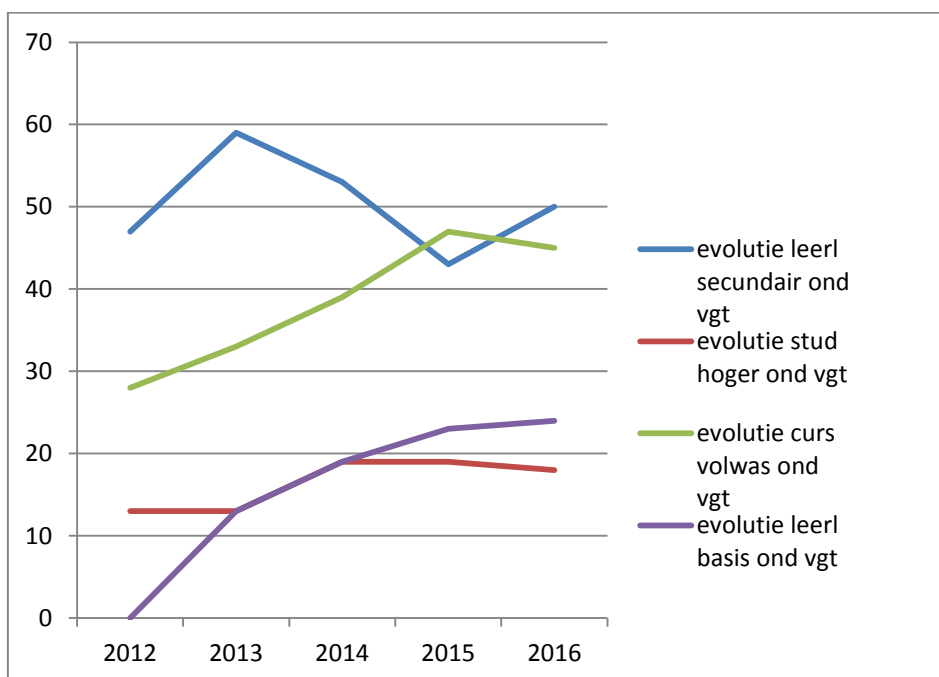
1.3.6.2 AANTAL CURSISTEN MET VGT IN HET VOLWASSENENONDERWIJS

Tijdens de periode februari 2016- juni 2016 startten 23 cursisten. 8 cursisten hadden een doorlopende opleiding sinds september 2015, dus het totaal aantal cursisten in de periode februari – juni is 31, idem als een jaar voordien.

In de periode september 2016 - januari 2017 waren er 36, idem als het jaar daarvoor.

Totaal aantal cursisten die in 2016 les volgden: 45 verschillende personen. Sommigen onder hen volgden meer dan 1 opleiding.

Evolutie alle leerlingen, studenten, cursisten met tolk VGT sedert 2012:



N.b. De statistiek wordt ieder jaar opgemaakt op basis van gegevens in september. In de loop van het schooljaar kunnen cijfers wijzigen.

VZW CAB JAARRAPPORT 2016

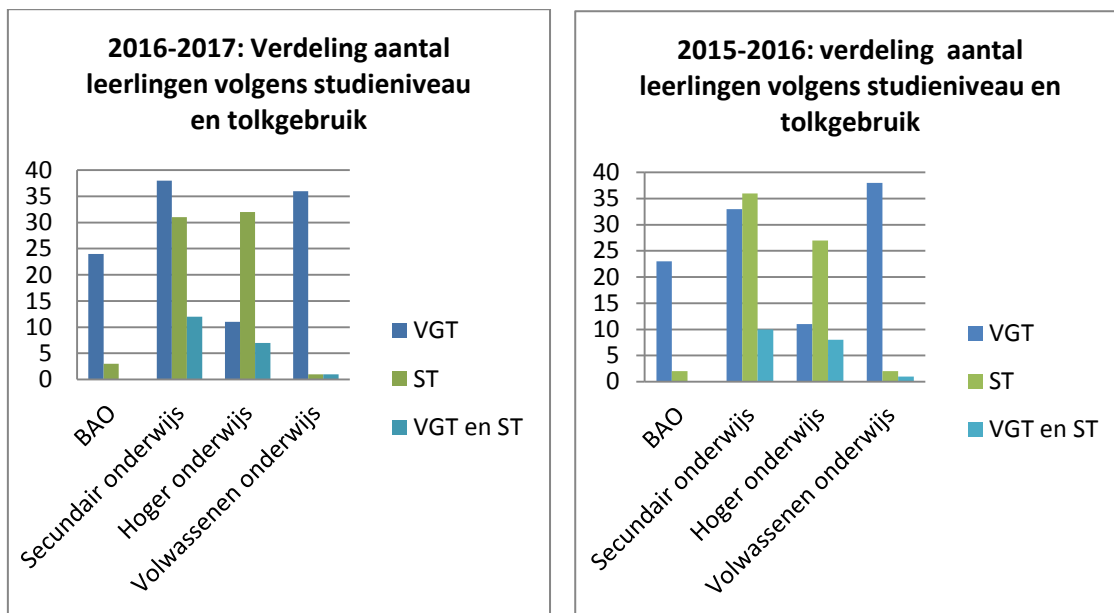


1.3.6.3 AANTAL LEERLINGEN EN CURSISTEN MET ST IN HET VOLTIJDS EN VOLWASSENENONDERWIJS

Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2016-2017 startten 3 leerlingen in het basisonderwijs, 43 in het secundair, 39 in het hoger onderwijs en 2 in het volwassenen onderwijs. Samen ging het om 87 personen.

23 % van deze gebruikers (20 personen) zijn gemengde gebruikers: zij gebruiken zowel tolken VGT als ST (vorig schooljaar 19 personen)

Welke soort tolken gebruikt men per onderwijsniveau in Onderwijs:



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 810 u aangevraagd (vorig jaar nog 875 u), waarvan 684 u opgelost werden. Dat betekent dat 18,4 % zonder tolk bleef.

Het verder dalend aantal Derden dat zich tot het CAB wendt om een tolk te bekommen, 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 henzelf 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. Het CAB neemt geen bemiddelingen voor Derden meer op zich, tenzij bij uitzondering (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)

Bevoegdheid: VAPH en VDAB

Het onderscheid tussen de afstandstolkendienst 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 afstandstolkendienst 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 Interpretation. 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.

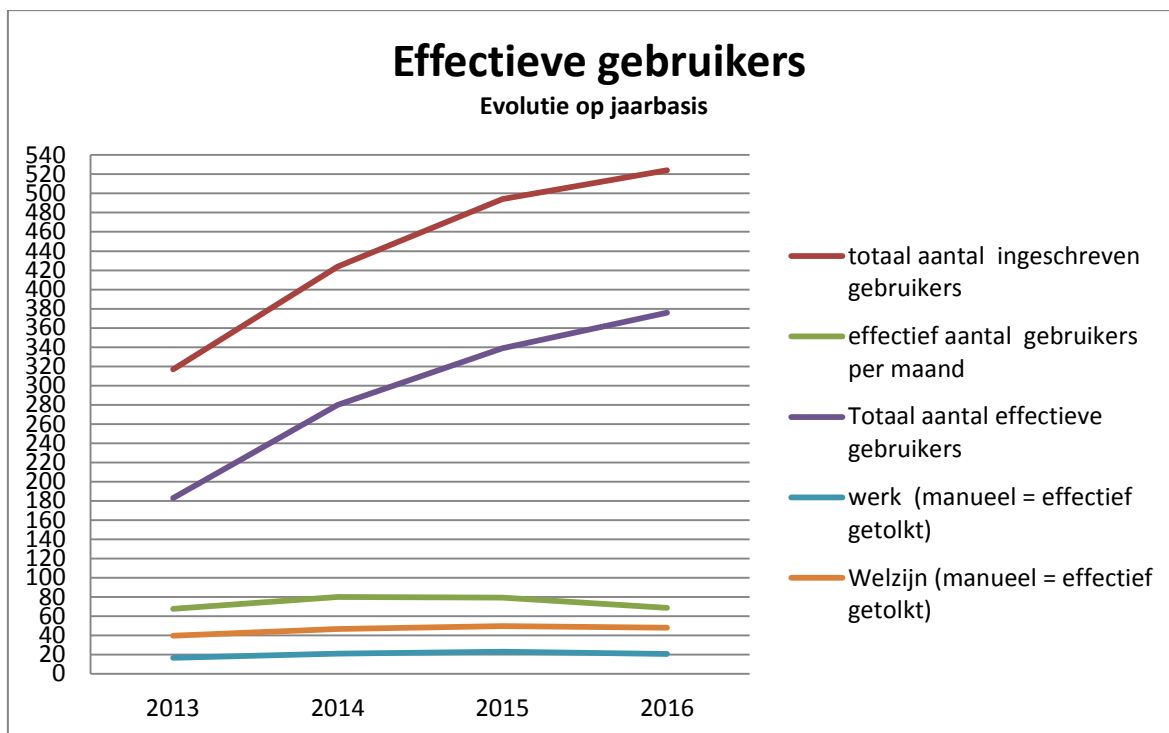
1.5.1 GEBRUIK VAN DE AFSTANDSTOLKENDIENST VGT

1.5.1.1 GEBRUIKERS

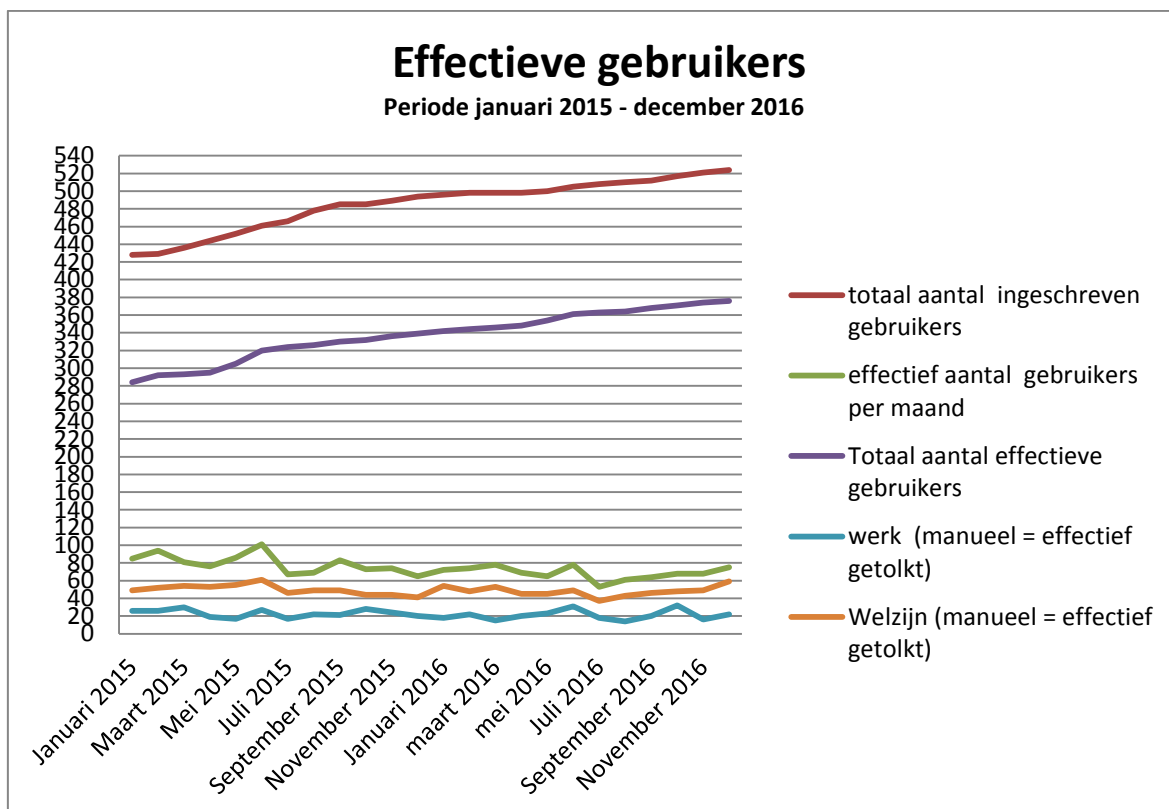
Het aantal ingeschreven gebruikers is in 2016 gestegen van 494 tot 524. Dit is een stijging met 6,1 %.

Het gemiddeld aantal effectieve gebruikers per maand bedroeg 68,75. Dit is een daling met 13,5 % t.o.v. 2015 (maandelijks gemiddeld 79,5 effectieve gebruikers).

Het gemiddeld aantal effectieve gebruikers per maand bedroeg in 2016 voor Werk 20,9 en voor Welzijn 48.



De oker - (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).



Piekperioden in mei-juni hadden te maken met de toegankelijkheid van tax-on-web.

VZW CAB JAARRAPPORT 2016



1.5.1.2 INGERICHTE PERMANENTIE- UREN VERSUS BENUTTE PERMANENTIE- UREN

Er werden 1.123,83 tolkuren ingericht (= permanentie tolken). Dit is 5 u minder dan in 2015.

Alle permanentie werd uitgevoerd door freelancers. In het najaar deed het CAB een nieuwe oproep om bijkomende freelance afstandstolken te werven. Tot dan toe waren slechts 6 tolken beschikbaar, en de groep bleek te klein om bij onvoorziene afwezigheid van een tolk telkens een vervanger te vinden. Deze keer meldden zich meer kandidaten en er werd met de BVGT en Fevlado samengewerkt om een betere screenings- en opleidingsprocedure op te stellen.

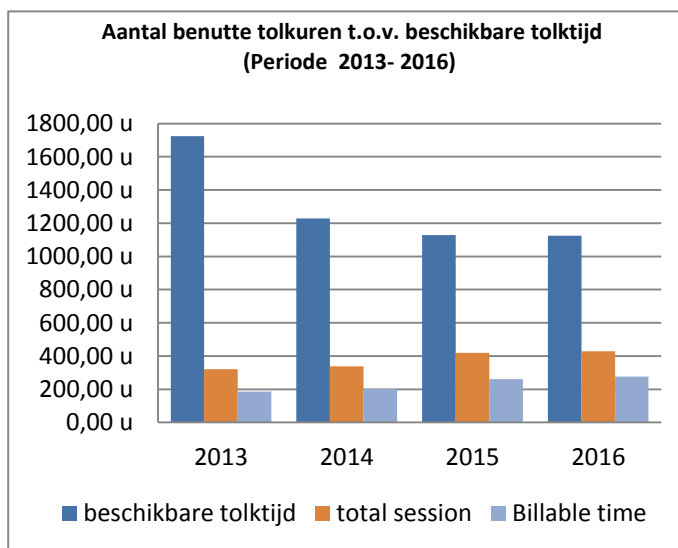
“Billable time” versus “Total session time”

De “billable time” of “factureerbare (effectieve) gesprekstijd” is de tijd dat er werkelijk communicatie is tussen de dove gesprekspartner en de horende gesprekspartner. De “total session” time of “totale sessie tijd” is de samengetelde tijd dat er communicatie tot stand komt van de dove gebruiker : eerst met de tolk (voor er communicatie is met de horende gesprekspartner), vervolgens met de horende gesprekspartner, en tenslotte de tijd dat er nog verbinding is met de tolk terwijl de horende gesprekspartner reeds afgesloten heeft).

De effectieve gesprekstijd steeg tot 276,35 u in 2016 (260,89 u in 2015; 200,85 u in 2014). De “totale sessie tijd” bedroeg 428 u (418,17 u in 2015; 338,34 u in 2014).

De permanentie van de tolken bleef quasi status quo (daling 0,4 %), maar de getolkte telefoongesprekken (factureerbare tijd) stegen verder met 5,9 % (29,9 % stijging in 2015; 8,4 % in 2014).

Dit betekende dat de tijd, tijdens de welke de tolken aanwezig waren in 2016, voor 38,08 % (in 2015: 37 % en in 2014 27,5 %) benut werd. Dat is een bescheiden vooruitgang van 1,04 % (10 % in 2015; 9 % in 2014).



1.5.1.3 OPROEPEN

Er waren 9.983 oproepen: een daling met 10,3 % t.o.v. 2015 (11.133 oproepen). Ook het aantal beantwoorde oproepen daalde met 11,34 % (4.849 in 2016; 5.465 in 2015) Het aantal niet beantwoorde oproepen (opgehangen) daalde eveneens: met 9,4 %. De totale wachttijd van alle gebruikers samen steeg met 29,8 % tot 233,82 u.

Hierna een overzicht van piekperiodes van wachttijden bij de oproepen:

Tijdstip	Gemiddelde wachttijd 2015	Gemiddelde wachttijd 2016
08u30-09u	0,70 min	1,59 min
09u-10u	1,69 min	2,81 min
10u-11u	2,51 min	2,81 min
11u-12u	2,13 min	3,18 min
12u-12u30	0,85 min	0,88 min

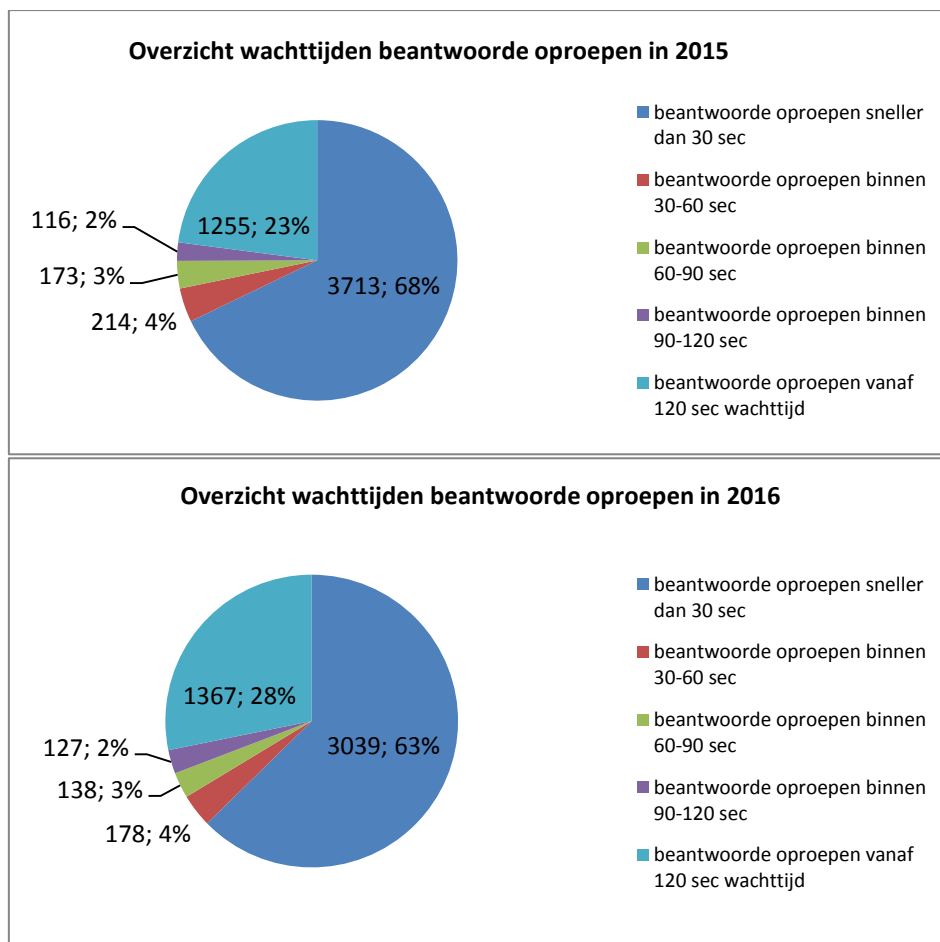
De call-back knop

Voor de introductie van deze knop was het zo dat de gebruiker bij een lange wachtrij de neiging had om gewoon af te haken en later opnieuw te proberen.

De call-back toets is een toets die de wachtende gebruiker kan indrukken, waardoor hij/zij in de wachtrij blijft staan en zijn plaats/nummer in de wachtrij behoudt. Als de tolk vrij is, wordt de gebruiker teruggebeld.

De gemiddelde wachttijd per oproep van de beantwoorde oproepen is gestegen met 46,3 % tot 2,89 minuten. Het is onduidelijk of de zogenaamde call-back toets hier een rol speelt (zie kader).

Als we de wachttijden in 2016 vergelijken met die in 2015, dan zien we volgende evolutie:



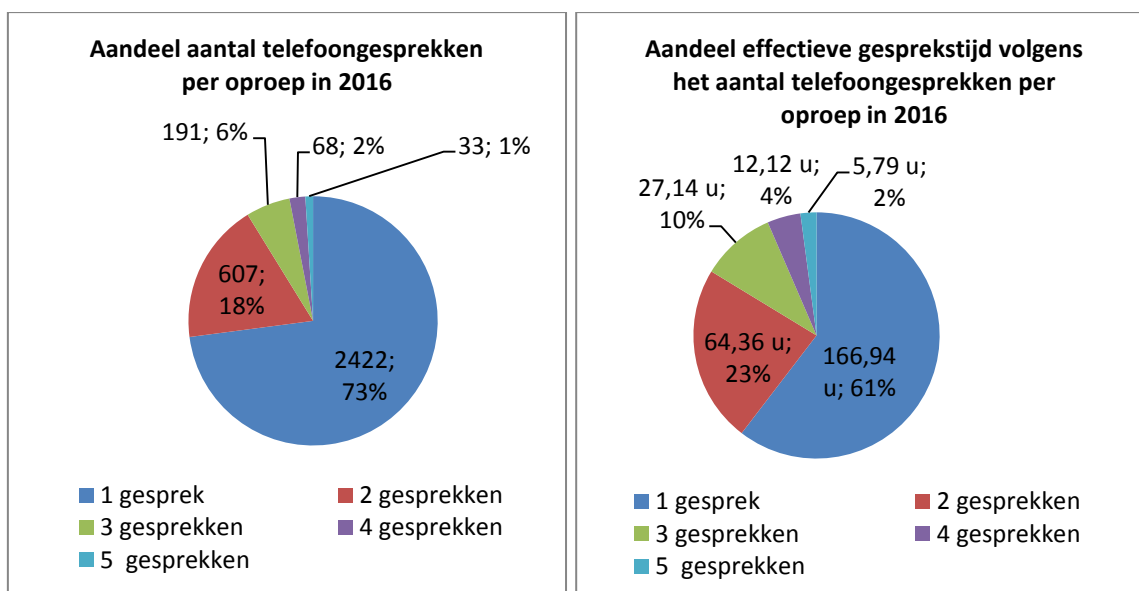
VZW CAB JAARRAPPORT 2016

Evolutie van de oproepen met een effectief telefoongesprek (met horende partner)

Men merkt een daling van het aantal beantwoorde oproepen met 2 % (3.321 in 2016; 3.381 in 2015). Tegelijk merkt men een stijging met 6 % op van de effectieve gesprekstijd en van de totale sessie tijd. Besluit: minder oproepen, maar langere gesprekken.

De gemiddelde duur van oproepen met effectieve telefoongesprekken steeg in 2016 met 8 % tot 4,99 min effectieve gesprekstijd en 6,74 min totale sessie tijd.

Er is ook een stijging merkbaar van het aantal telefoongesprekken per beantwoorde oproep:



Evolutie van de oproepen zonder effectief telefoongesprek met horende partner

Het aandeel van door de tolk beantwoorde oproepen bedraagt hier 31 % in 2016 (38 % in 2015). Het aandeel in tijd uitgedrukt in verhouding tot de totale sessie tijd van dit soort oproepen is 13 % in 2016 (16 % in 2015). Het kan om VRS-oproepen gaan (zie verder in tekst), maar het merendeel betreft vermoedelijk oproepen met slechte beeldkwaliteit of oproepen waarbij de horende persoon niet opnam. De gemiddelde afhandelingstijd van deze oproepen is 2,15 min per oproep in 2016 (1,91 min per oproep in 2015).

Lange oproepen

Het aantal oproepen dat langer dan 30 minuten duurde, steeg in 2016 met 48 % (43 gesprekken in 2016; 29 gesprekken in 2015) maar hun aandeel t.o.v. het totaal aantal oproepen blijft onder de 1 %. Het gaat hier dus over sporadische gevallen.

Het aantal oproepen dat langer duurt dan 15 min, neemt ook toe: 350 in 2016 tegenover 259 in 2015. Voor 2016 is dat een groei van 35 %.

VRS versus VRI

De manuele registratie tracht duidelijkheid te verschaffen over het onderscheid VRS-VRI.

In 87 % van de beltijd ging het duidelijk om VRS oproepen. Volgens de manuele registratie door de tolken zou 6 % bestaan uit VRI oproepen. Bij 11 % was niet helemaal geheel duidelijk of het om een VRS of niet gereserveerde VRI ging, of kwam geen verbinding tot stand.

Het aandeel van de oproepen in Welzijn en Werk bedraagt volgens de manuele registratie respectievelijk 70-75 % versus 30-25 %. Soms was er twijfel onder welke sector de oproep moest ondergebracht worden.

Toegankelijkheid van FOD Financiën en tax- on- web

Vanaf juni 2016 is er een verbeterde toegankelijkheid door de FOD Financiën voor doven en slechthorenden. Doven konden voor hun belastingaangifte vanaf juni 2016, net zoals in juni 2015 ondersteuning krijgen van een tolk Vlaamse Gebarentaal op afstand, maar sinds dan kunnen zij het hele jaar door gebruik maken van deze dienstverlening. Het gaat om 14 locaties in Vlaanderen, 1 locatie in Brussel en 12 locaties in Wallonië. De locaties in Vlaanderen en Brussel die ondersteuning bieden met Vlaamse Gebarentaal zijn: Aalst, Antwerpen, Brugge, Brussel, Dendermonde, Genk, Gent (Ledeberg), Hasselt, Kortrijk, Leuven (Heverlee), Lier, Mechelen, Oostende, Sint-Niklaas en Turnhout. Tijdens de periode van tax- on- web werden in deze FOD- kantoren 29 gesprekken via de afstandstolk gevoerd. Daarna waren er geen gesprekken meer, wel nog enkele interne testen.

1.5.2 NAAR EEN SAMENWERKING MET ANDERE PARTNERS?

Het VAPH en de VDAB namen de exploitatiekosten van de dienst in 2016 verder ten laste.

In de loop van 2016 heeft de stuurgroep van het project (waarvan de 2 voornoemde overheden deel uitmaken) onderzocht of voor de start van 2017 een structurele samenwerking met de Vlaamse Infolijn kon opgezet worden. Aan het einde van 2016 was nog geen concrete vooruitgang geboekt. Het is voorlopig onduidelijk of een samenwerking haalbaar wordt op middellange termijn.

2 EVALUATIE VAN DE TLA-REGELS

In 2016 werden 2.761 u als TLA uitbetaald. Dit is 3,50 % van het totaal aantal uitbetaalde tolkuren: een status quo t.o.v. 2015 (3,53 %).

Specifiek wat de nieuwe schrijftolk-bemiddeling in onderwijs betreft: hier worden minder TLA uitbetaald. Enkel zelfstandige schrijftolken die bereid zijn om naast hun vaste schrijftolkopdrachten ook voor andere leerlingen/studenten te tolken hebben recht op een TLA-garantie. In 2016 werden 352 TLA aan schrijftolken in onderwijs betaald.

Voor alle TLA samen ging het om 3.426,86 u (3.283,5 u in 2015). Voor 17 % daarvan kon de tolk een vervangende opdracht bekomen. Vervangingsopdrachten waren het moeilijkst te vinden voor opdrachten met S- uren, VO-uren en schrijftolkopdrachten in onderwijs. Bij A- uren (20 %) en O- uren VGT (22 %) liep dat vlotter.

Het aandeel van vervangende tolkopdrachten verkleint en heeft 2 verklaringen. Enerzijds stijgt oplossingsgraad overal, en anderzijds besliste het ISO om de TLA-regeling voor tolken te versoepelen.

Tolken kunnen vanaf 2016 een vervangende tolkopdracht gedeeltelijk weigeren zonder dat ze hierbij de volledige TLA verliezen.

80,6 % van de TLA werd uitbetaald. Van de 2.761 u uitbetaalde TLA werden 2.658 u door de overheid gesubsidieerd. Alle cijfers: 392 u VDAB, 213 u VAPH, 2.053 u AgODi, 57 u gebruiker, 29 u Derden, 17 u CAB (waarvan 14 u CAB-fout).

Vervangopdrachten werden uiteraard niet altijd binnen dezelfde sector uitgevoerd. 77 % van alle vervangopdrachten werden uitgevoerd in het voltijds onderwijs; 12 % in arbeid. (72 % van alle vervangen TLA's komt echter ook uit het voltijds onderwijs; 17 % uit arbeid.)

Wat is een "TLA"?

Met TLA wordt bedoeld: een "Te Late Afgelasting" van een tolk door de aanvrager, waarbij die tolk recht heeft op een financiële vergoeding.

De 3 overheden beschouwen een opdracht als te laat afgelast wanneer de afgelasting gebeurt binnen de laatste 48 u voor de aanvang van de opdracht (weekends niet inbegrepen). De overheden stellen echter een voorwaarde ten gunste van de gebruikers : wanneer de juiste omstandigheden passen, moest de tolk indien mogelijk een vervangingsopdracht aanvaarden.

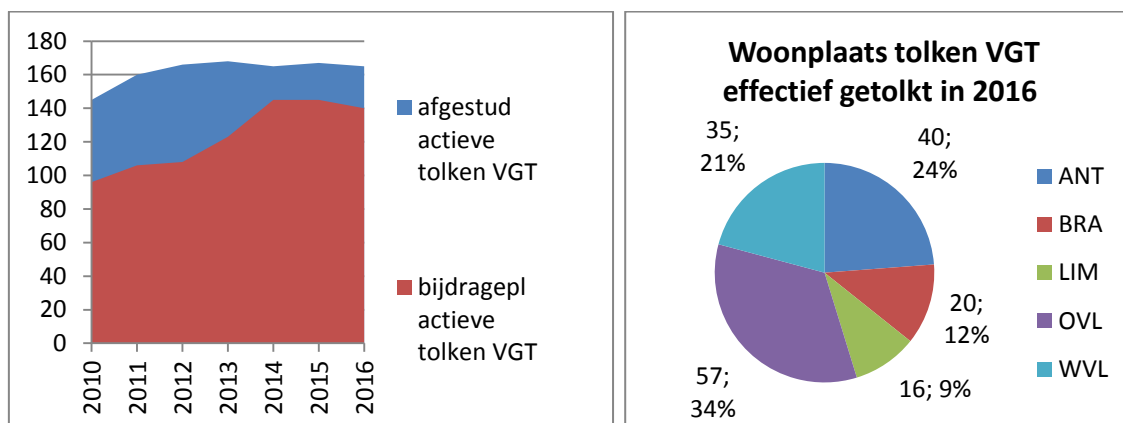
3 EVOLUTIE VAN HET TOLKENBESTAND

3.1 TOLKEN VGT

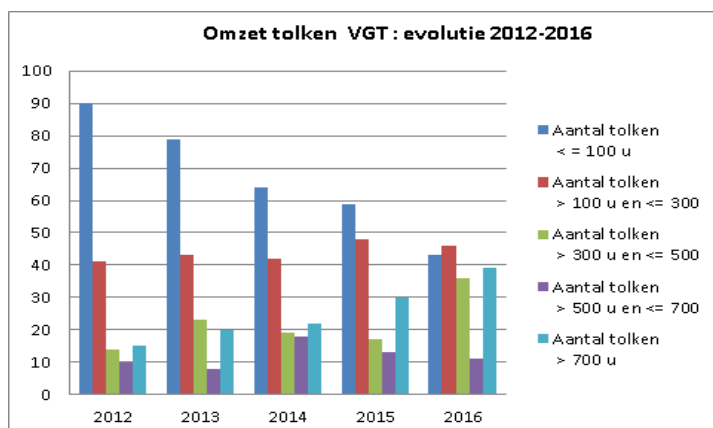
Eind 2016 telde men 165 tolken die uitbetaald waren voor prestaties, 2 minder dan eind 2015.

Het CAB rekende bij het invullen van tolkopdrachten hoofdzakelijk op tolken die als tolk in aanmerking kwamen om sociale bijdragen te betalen, want zij waren veel meer beschikbaar dan diegenen die slechts gelegenheidstolk waren. Om hoeveel personen gaat het dan? Het CAB verzamelt de continu wisselende officiële gegevens over de sociale bijdragen van tolken niet. Men kan wel een ruwe schatting opmaken, wanneer men hun jaarinkomen toetst aan het grensbedrag (*) om minimale RSZ- bijdragen te betalen. In dat geval ging het eind 2016 om 140 personen, 5 minder dan het jaar daarvoor.

(*): De grens waarboven theoretisch minimale rsz- bijdragen moesten betaald worden in 2016 bedroeg € 1.439,42. Mits aftrek van kosten kan een tolk ook onder die grens terecht komen, vandaar dat dit enkel een schatting van de werkelijkheid vormt.



Het aantal tolken dat jaarlijks meer dan 700 u tolkt, steeg opnieuw flink. Zie hierna het staafdiagram.



VZW CAB JAARRAPPORT 2016

3.2 SCHRIJFTOLKEN (ST)

Ten einde iets te doen aan het tekort aan ST en na een breed overleg binnen de sector, kreeg het CAB de opdracht om vanaf het schooljaar 2015-2016 de coördinatie van de ST 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 ST te promoten en te onderzoeken of dit statuut inderdaad een middel is om het tekort aan ST weg te werken.

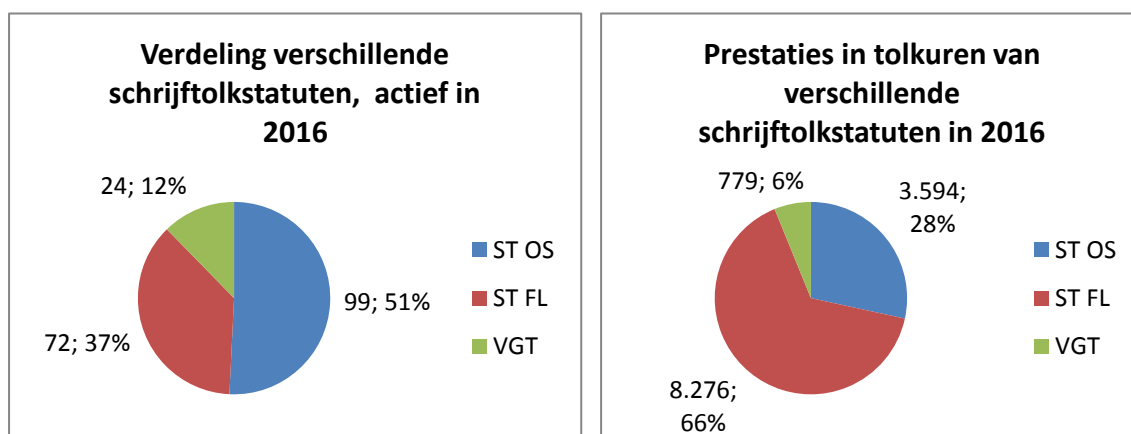
Enquête over de behoefte aan ST in Onderwijs

Het CAB onderzocht de behoefte aan schrijftolken in onderwijs tijdens het eerste semester van het schooljaar 2015-2016. De bevraging gebeurde eind januari 2016 bij 71 "contactpersonen" (een contactpersoon is iemand van de onderwijsinstelling wiens naam door de instelling bij de overheid werd doorgegeven als zijnde verantwoordelijk voor de tolkenbijstand). De verdeling van de respondenten (69%) per studieniveau en per regio beantwoordde min of meer aan de verdeling van het aantal effectieve gebruikers

Uit de enquête bleek dat in het overgrote deel van de instellingen alle leerlingen die een schrijftolk vroegen, ook op regelmatige basis een schrijftolk (m.a.w. een vaste schrijftolk) hadden, maar dat er een tekort bleef van gemiddeld wekelijks 67 tolkuren, bijna gelijkmatig verdeeld over secundair en hoger onderwijs. In Antwerpen was de nood het grootst, gevolgd door Limburg. De zoekfilter voor tolken op www.cabvlaanderen.be werd door 18 % van de respondenten gebruikt. 16 % van de respondenten had de webapplicatie www.tolkaanvraag.be gebruikt om onopgeloste tolkaanvragen te verspreiden.

Tegelijk besliste AgODi dat er gedurende twee jaren een overgangsfase zou ingelast worden, tijdens dewelke tolken met een ander statuut (verder OS genoemd, oud statuut, verbonden aan een onderwijsinstelling) in het secundair en basisonderwijs nog konden verder functioneren in hun oud statuut. Aldus zouden geen dove gebruikers het slachtoffer worden van het feit dat tolken in OS stopten met het schrijftolken omdat ze niet in een freelance statuut wilden stappen.

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



Verheugende vaststelling is dat de omzet van de freelance ST blijft toenemen, ondanks het feit dat er nog steeds minder freelance zijn dan OS: in 2016 werden de schrijftolkopdrachten getolkt door 72 schrijftolken met het statuut van freelancer, 99 tolken in een OS en 24 (freelance) VGT-tolken. Zij tolkten resp. 66 %, 28 % en 6 % van alle

schrijftolkopdrachten. (In 2015 was dit 51 %, 40 %, 9 % door resp. 45 freelancers, 77 schrijftolken verbonden aan de onderwijsinstelling en 26 VGT-tolken).

De ST in OS tolkten gemiddeld 36 u per tolk. De freelance schrijftolken tolkten gemiddeld 115 u per tolk. De VGT tolken tolkten gemiddeld 36 schrijftolkuren per tolk.

Tijdens het schooljaar 2015-2016 stuurden de meeste scholen vermoedelijk niet alle onopgeloste aanvragen aan het CAB. Bij de start van het schooljaar 2016-2017 werd dit uitdrukkelijk gevraagd aan de scholen.

VZW CAB JAARRAPPORT 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.

AgODi schroefde in het najaar van 2015 het aantal toegelaten vlindertolkuren in Onderwijs terug tot maximum 280 u per schooljaar. Dit had tot gevolg dat er van dan af slechts 1 persoon meer als halftijdse vlindertolk kon functioneren in Onderwijs, Werk en Welzijn samen. Dit had verschillende nadelige effecten. Vooreerst was er een daling van het aantal tolkprestaties, omdat deze tolk veel meer reistijd (naar verder afgelegen bestemmingen) moest investeren. Verder was het quasi onmogelijk om via 1 vlindertolk het gelijke kansen beleid in Onderwijs bij te sturen. Tenslotte werd de vlindertolk door de mindere prestaties ook financieel verlieslatend. Daar tegenover staat dat de oplossingsgraad via de freelance tolken substantieel verhoogt (zie vorige hoofdstukken). Al deze evoluties moeten in 2017 zeker en vast met de overheden geëvalueerd worden.

4 KLACHTENBEHANDELING

Er werden 40 OTK geregistreerd (OTK staat voor “Opmerking”, “Tip” of “Klacht”).

14 OTK hadden betrekking op Onderwijs, 4 op de afstandstolkendienst, 7 op Welzijn en 15 op Werk.

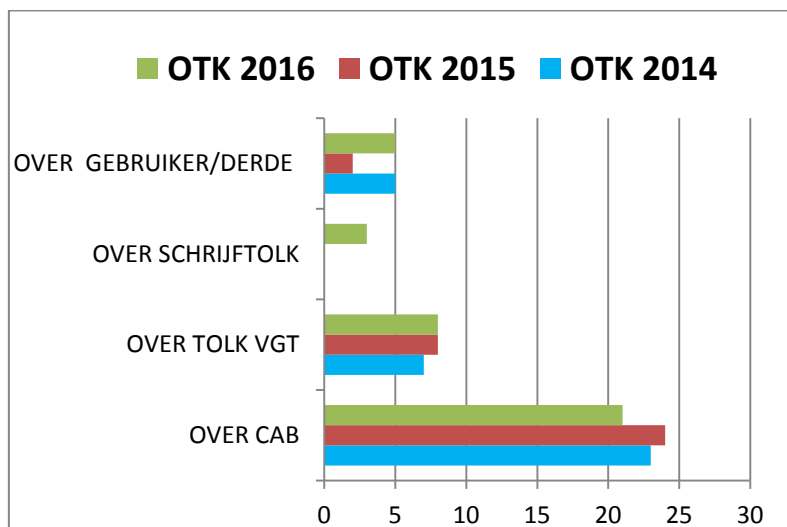
22 OTK werden ingediend door gebruikers (inclusief studenten/leerlingen/cursisten), 15 door tolken, 0 door school/gon, 2 door ouders en 1 door andere partijen.

Wijze van indienen: 29 per mail, 5 per tel/AT, 2 per VGT klachtenformulier, 0 per fax, 1 per sms en 3 per VGT –video (nieuwe trend?).

3 van de OTK waren manifest ongegrond. 37 van de 40 OTK waren gegrond of betwistbaar en werden in die hoedanigheid als “geldig” beschouwd.

Splitst men de 37 OTK uit, dan ziet men dat 21 OTK over het CAB handelden, 8 over de tolken VGT, 3 over ST (is nieuw), 5 over andere partijen (4 over gebruikers en 1 over derde).

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

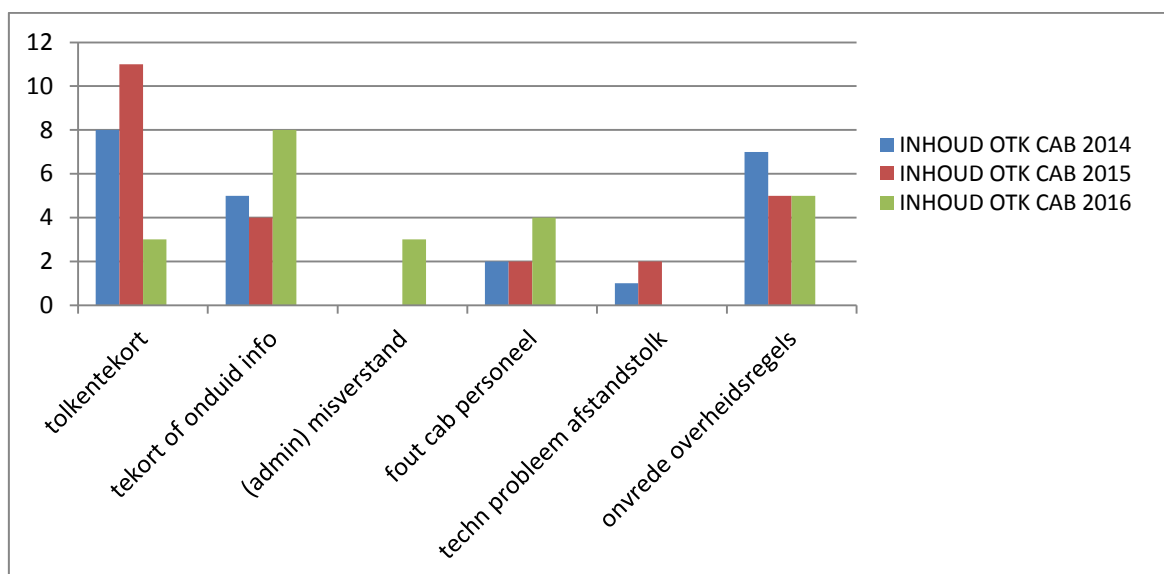


VZW CAB JAARRAPPORT 2016



4.1 OTK OVER HET CAB

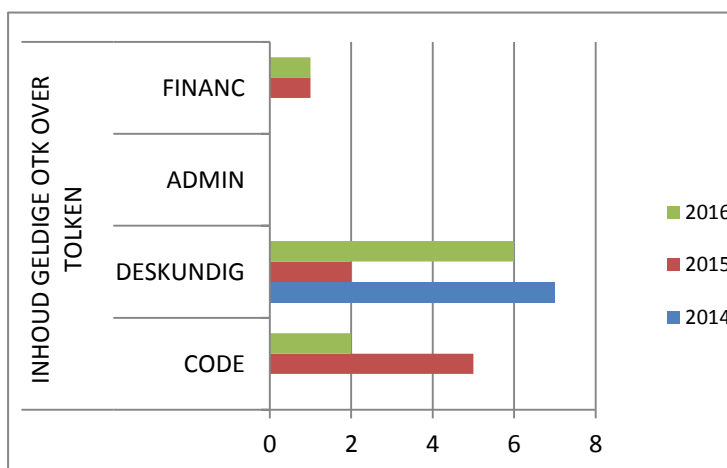
Er waren 21 OTK over het CAB (24 in 2015). Zij geven het volgende beeld:



Men stelt vast dat de onvrede over het tolkente kort afneemt: wellicht is dit een gevolg van de sterk stijgende oplossingsgraad bij het inzetten van tolken in 2016.

De stijging van de OTK inzake het informatietekort werd veroorzaakt door sterk uiteenlopende vragen zoals bv.: vraag naar betere lay-out bij een info VGT-filmpje over afstandstolken; wie mag tolken aanvragen: werkgever en/of werknemer; wat houdt cab bij inzake lijsten van ongewenste tolken; kan meer info in VGT vertaald worden; verwittigt CAB kennissen van tolken wanneer zich aanslag voordoet, etc.

4.2 OTK OVER DE TOLKEN



Na een zichtbare daling van vermeende OTK over de deskundigheid van tolken in 2015, ging het aantal OTK daarover in 2016 opnieuw de hoogte in. In enkele gevallen ging het over gestoffeerde klachten, maar vooral in de onderwijssetting was het er de gebruiker hoofdzakelijk om te doen om een andere tolk te ontvangen, en niet om een echte klacht tegen de betrokken tolk in te dienen.

VZW CAB JAARRAPPORT 2016

Hoewel er opnieuw enige verkennende gesprekken waren over de oprichting van een zogenaamd “tolkenregister” (zie kader hieronder), kwam dit in 2016 nog niet concreet van de grond.

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. Wanneer de naam van een tolk op dit register prijkt, dan geldt dit als een kwaliteitslabel.

4.3 WERKING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Als eerstelijnsklachtendienst bemiddelde het CAB in 2016 in bijna alle OTK- dossiers. De enkele dossiers waarvoor het CAB onvoldoende expertise of bevoegdheid in huis had om het op eigen houtje af te handelen, speelde het CAB door aan de klachtencommissie.

De klachtencommissie kwam hiervoor in 2016 tweemaal samen; Een bijeenkomst in juli en een bijeenkomst in december.

Dossiers behandeld door de commissie

- (1) klacht van een dove gebruiker over de deskundigheid van een tolk VGT
- (2) klacht van een tolk VGT over een dove gebruiker inzake publieke commentaar over het verloop van de tolkopdracht
- (3) overtreding door een tolk van principe 1 van de deontologische code van tolken
- (4) vermoeden van onregelmatigheden door een gebruiker bij het inzetten van tolkuren en het invullen van tolkopdrachten

Conclusies van de commissie

Inzake dossier (1) werd aan de dove gebruiker geadviseerd om in de toekomst:

- ❖ voldoende tijd te voorzien om samen met de tolk belangrijke tolksessies voor te bereiden
- ❖ eerst te proberen om onderlinge ergernissen tussen de tolk en gebruiker uit te praten
- ❖ indien het voorgaande niet lukt: de klachtenprocedure te volgen en geen andere publieke kanalen te gebruiken

Inzake dossier (2) werd aan de tolk VGT geadviseerd om in de toekomst:

- ❖ zich beter voor te bereiden op de opdracht en eventueel een opdracht te weigeren indien de inhoud laat vermoeden dat deze (te) moeilijk blijkt
- ❖ een bijscholing te volgen.

Inzake dossier (3) was de commissie van oordeel dat, na het horen van alle betrokken partijen, de tolk geen overtreding maakte tegen principe 1 van de deontologische code.

Inzake dossier (4) was er volgens de commissie sprake van onregelmatigheden inzake tolkopdrachten aangevraagd door de gebruiker, in het kader van de tewerkstelling. Aangezien het in het kader van de tewerkstelling is, was de commissie van oordeel dat het aangewezen is dat de VDAB dit verder opneemt.

Meer algemene aanbevelingen van commissie

Het is aangewezen dat:

- ❖ de bemiddelende functie van het CAB wordt uitgebreid met een controlerende functie.
- ❖ een deontologische code voor gebruikers wordt opgesteld zodat tolken bij onregelmatigheden de gebruikers op hun plichten kunnen wijzen
- ❖ de deontologische code voor tolken wordt uitgebreid zodat de tolk ook de verantwoordelijkheid krijgt om de gebruiker te responsabiliseren indien de tolk een onregelmatigheid inzake soort tolkopdracht bij deze gebruiker vaststelt. Als de gebruiker dit meermaals zou doen dan is het logisch dat de tolk dit zou melden aan het CAB.
- ❖ er een verfijning komt van wat wordt verstaan onder een tolkopdracht (live tolken i.t.t. vertalen)
- ❖ het VAPH een procedure uitwerkt zodat bijkomende L- uren kunnen toegekend worden in zeer uitzonderlijke situaties (en aldus het plafond van max. 36 u loslaat).
- ❖ de juridische waarde van de gehandtekende prestatieblaadjes onderzocht wordt
- ❖ de werkingsprocedures van de commissie duidelijker omschreven worden. In afwachting daarvan worden de beslissingen kenbaar gemaakt in het jaarverslag van het CAB.

Tenslotte vroeg de commissie aan het CAB om de tolkkosten inzake dossier (4) eenmalig ten laste te nemen. De Raad van Bestuur van het CAB ging hiermee akkoord op voorwaarde dat de sector maatregelen treft die voorkomen dat het CAB in de toekomst nog tolkkosten moet betalen ten gevolge van onregelmatigheden waarvoor het CAB niet verantwoordelijk is.

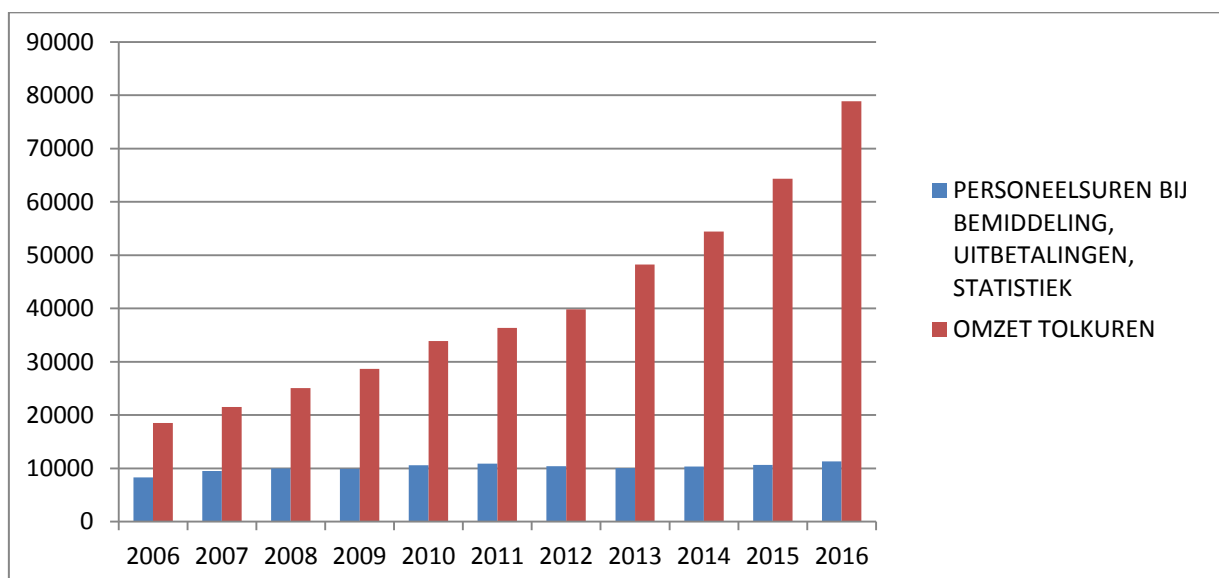
5 INTERN BELEID

5.1 WERKINGSMIDDELEN

De structurele werkingsenveloppen van Onderwijs, Werk en Welzijn voor de dienst bleven andermaal bevroren. De opdrachten van de dienst bleven min of meer dezelfde.

5.1.1 PRODUCTIVITEIT OP HET SECRETARIAAT

De productiviteit van het CAB verhoogde duidelijk. Dat bleek uit de verhouding tussen de omzet van tolkuren en de ingezette werkuren op het secretariaat:



De gemiddelde uitgaven van de 3 overheden samen per benut tolkuur (excl. vlindertolk) voor de administratie van het CAB daalden begin 2017 verder tot circa € 6,4. Het doel is om die trend in 2018 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.

Jammer genoeg haakte de nieuwe webmaster van de applicatie in de zomer van 2016 af. Daardoor moest de start van de ontwikkeling van tolkaanvraag.be 02 uitgesteld worden. Verschillende bedrijven ter zake werden in het najaar van 2016 gescreend. Doel moet zijn dat tolkaanvraag.be 02 voor eind 2018 operationeel wordt. Dit zou de productiviteit van de dienst verder moeten verhogen.

5.1.2 BESPARINGEN BIJ HET PROJECT AFSTANDSTOLKEN

De coördinator van het project afstandstolken werd in 2016 niet meer vervangen: de taken werden verdeeld onder de andere personeelsleden uit de vaste personeelsploeg. Ook de technische eerstelijnsupport vergde minder kosten dan in 2015. De tolkenpermanentie bleef ongeveer status quo. Door deze en nog andere maatregelen kon ongeveer 20 % van het voorziene overheidsbudget uitgespaard worden.

5.2 KWALITEITSWERKING 2017

Hierna volgen twee overzichten: een eerste van de voltooide verbeterprojecten in 2016 en een tweede van de nog lopende en de nieuw geplande projecten in 2017.

Vertragingen bij enkele projecten in 2016 waren het gevolg van ofwel het afhaken van de nieuwe webmaster in de zomer, ofwel van de aanzwellende drukte n.a.v. de sterke groei van de omzet (22,6 %).

KWALITEITSPANNING 2016 - OVERZICHT RESULTATEN

NR	THEMA	SECTOR	DOELGROEP	VERANT- WOORDELIJKE	OPVOLGING	AFGESLOTEN / OPGEHEVEN
1	BEHOEFTE AAN SCHRIJFTOLKEN - ENQUÊTE Stemmen de geregistreeerde 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	GEBRUIKERS - GASTSCHOLEN	DIRECTIE	COORDINATOR	AFGESLOTEN 2016
2	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 werking van de applicatie en de technische mogelijkheden.	ALLE	MEDEWERKERS - GEBRUIKERS - GASTSCHOLEN - TUSSENPERSONEN (WERKGEVERS) - TOLKEN	DIRECTIE	COORDINATOR - WEBMASTER	AFGESLOTEN 2016
3	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	AFGESLOTEN 2016
4	ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING GEGEVENS TOLKEN De fiches "vervangopdrachten" en "fiche beschikbaarheid onderwijs" worden samengevoegd tot één fiche.	ALLE	TOLKEN - MEDEWERKERS	COORDINATOR	COORDINATOR - WEBMASTER	AFGESLOTEN 2016

5	WWW.CABVLAANDEREN.BE - ZOEK EEN TOLK - Aanpassen inzake de schrijftolken in Onderwijs. ----- verduidelijking inzake inzet van buitenlandse tolken	ALLE	ONDERWIJS- INSTELLINGEN - GEBRUIKERS - TOLKEN MEDEWERKERS	DIRECTIE	COORDINATOR - WEBMASTER	AFGESLOTEN 2016 ----- OPGEHEVEN
6	SJABLOON SNELLE TOLKAANVRAGEN TOLKAANVRAAG.BE ontwikkelen invulmodel uurrooster scholen waarbij de vast gekende data (lessenroosters) slechts éénmaal moet ingegeven worden. Bij he indienen van een aanvraag worden de gegevens opgehaald uit dit sjabloon.	ONDERWIJS	ONDERWIJS- INSTELLINGEN - GEBRUIKERS - MEDEWERKERS	COORDINATOR	WEBMASTER - COORDINATOR	OPGEHEVEN

VZW CAB JAARRAPPORT 2016



KWALITEITSPANNING 2017

NR	THEMA	SECTOR	DOELGROEP	VERANT- WOORDELIJKE	OPVOLGING	START/ LOPEND	TIMING
1	VERGELIJKING BRUIKBARE SOFTWARE AFSTANDSTOLKENDIENST VGT 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 en 2018 verder te zetten.	AFSTANDS-TOLKEN	GEBRUIKERS - OVERHEDEN	DIRECTIE	DIRECTIE	LOPEND	2016-2018
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	2017
3	BEHOEFTE AAN TOLKEN VGT - ENQUÊTE 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.	WELZIJN - WERK	GEBRUIKERS MET RECHT OP TOLK DIE GEEN GEBRUIK MAKEN VAN TOLKEN	DIRECTIE	DIRECTIE - COORDINATOR	START	2017-2018

VZW CAB JAARRAPPORT 2016



4	<p>HERZIENING ZOEKPROCEDURE TOLKEN ONDERWIJS</p> <p>(1) vwo avondopleidingen : vereenvoudigen zoekprocedure 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 2017 – 2018 uitgetest worden of dezelfde zoekprocedure van welzijn en werk kan toegepast worden op de aanvragen van het avondonderwijs.</p> <p>(2) vwo dagopleidingen, Basisonderwijs : uittesten of meer met voorkeurtolken kan gewerkt worden</p>	ONDERWIJS	ONDERWIJS-INSTELLINGEN - TOLKEN - GEBRUIKERS	DIRECTIE	COORDINATOR-MEDEWERKERS	LOPEND	2017-2018
5	<p>AUTOMATISATIE VAN DE STATISTISCHE RAPPORTERING</p> <p>Meer automatisatie bij de monitoring van het tolkuren verbruik en controletools voor het CAB- team</p>	ALLE	OVERHEDEN	COORDINATOR	COORDINATOR	LOPEND	2016-2017
6	<p>TOEGANKELIJKHEID VAN DE REGELGEVING OVER HET GEBRUIK VAN DE VERSCHILLENDE SOORTEN TOLKUREN VERBETEREN VOOR GEBARENTALIGEN: DOOR PRODUCTIE VAN VGT VIDEO REEKS OVER L, A, S, B, O, VO -UREN</p> <p>De beschikbare Nederlandstalige uitleg is voor gebarentaligen moeilijk toegankelijk en dermate uitgebreid dat de gebruiksregels en het onderscheid tussen de soorten uren onvoldoende duidelijk zijn. Alle voor gebruikers belangrijke aspecten moeten in VGT uiteengezet worden.</p>	ALLE	GEBRUIKERS	DIRECTIE	DIRECTIE	LOPEND	2016-2017
7	<p>ONTWIKKELING TOLKAANVRAAG 2.0</p> <p>met responsive webdesign voor smartphone-tablet...</p>	ALLE	GEBRUIKERS - TOLKEN	DIRECTIE	COORDINATOR - WEBMASTER		2017-2018
8	<p>VERBETEREN TOEGANKELIJKHEID: UITZOEKEN ALTERNATIEF SMS-SYSTEEM</p> <p>SMS-en gebruikers en tolken via SMS-centrale</p>	ALLE	GEBRUIKERS/ TUSSENPERSONEN - TOLKEN - CABBEMIDDELAARS	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2017

VZW CAB JAARRAPPORT 2016



9	NOODLIJN - VERBETERING UITWISSELBAARHEID DEEL 1: uitzoeken systeem smartphone - doorsturen SMS en - synchronisatie smartphone - Outlook CAB openbare mappen DEEL 2: uitzoeken systeem noodlijn onafhankelijk van vast smartphone-apparaat	ALLE	ONDERWIJS- INSTELLINGEN - GEBRUIKERS - TOLKEN MEDEWERKERS	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2016- 2018
10	EXPERIMENT IMPLEMENTATIE SCHRIJFTOLKEN BINNEN HET PROJECT AFSTANDSTOLKEN Er moet onderzocht en uitgetest worden of een aanvullend schrijftolkenaanbod binnen de dienstverlening tolken VGT, het rendement van de afstandstolken voor gebruikers substantieel kan verhogen.	ALLE	GEBRUIKERS	DIRECTIE	DIRECTIE	START	2017- 2018
11	VERBETEREN ZOEK- EN TOEKENNINGSPROCEDURE WELZIJN EN WERK onderzoeken mogelijke alternatieven voor huidige flow (ingediend - goedgekeurd - geaccepteerd - toegekend)	ALLE	GEBRUIKERS/ TUSSENPERSONEN - TOLKEN - CABBEMIDDELAARS	DIRECTIE	COORDINATOR	START	2017- 2018
12	VERBETEREN UITBETALINGSPROCEDURE N.a.v. ontwikkeling nieuwe webapplicatie een meer efficiënte procedure ontwikkelen.	ALLE	TOLKEN - CABBEMIDDELAARS	DIRECTIE	COORDINATOR - WEBMASTER	START	2017- 2019
13	TOEGANKELIJKE INFO/UPDATE OVER HET GEBRUIK VAN AFSTANDSTOLKEN VGT De fragmentaire info die in 2013-2016 opgebouwd is over het gebruik/regels moet gebundeld worden in een info video in VGT en Nederlandstalige tekst.	ALLE	GEBRUIKERS	DIRECTIE	DIRECTIE	START	2017- 2018
14	TOEGANKELIJKE INFO OVER DE KLACHTENPROCEDURES De procedures zijn moeilijk toegankelijk voor gebarentaligen: op zijn minst alle hoofdlijnen ervan zouden in VGT moeten uiteengezet worden. (N. b. de timing van de vertaling hangt af van de vraag of de inhoud van de klachtenprocedure op korte termijn ongewijzigd blijft)	ALLE	GEBRUIKERS	DIRECTIE	DIRECTIE	START	2017- 2018

VZW CAB JAARRAPPORT 2016



6 ENKELE HIGHLIGHTS UIT DIT RAPPORT

6.1 HET TEKORT AAN ACTIEVE TOLKEN VGT

Slechts 4,54 % van de aangevraagde tolkuren in Welzijn bleef onopgelost (vorig jaar 5,37 %). In Werk bleven 4,92 % van de aangevraagde tolkuren zonder een tolk (vorig jaar 6,85 %). Wanneer men de stijgende vraag naar een 2^e tolk voor dezelfde tolkopdracht meerekent, dan bleef 7,87 % onopgelost.

De verbetering in Onderwijs was het mooist, vooral omdat deze tot stand kwam ondanks de sterk gestegen vraag naar tolken in 2016. In het voltijds onderwijs bleven in het kalenderjaar 2015 bleef 18,9 % onopgelost. In 2016 ging het maar om 12,5 %: een verschil van 6,4 %. In het volwassenenonderwijs bleven 4,4 % onopgelost (vorig jaar 6,3 %).

Dat betekent niet dat alles al rozengeur en maneschijn is. Op korte termijn blijft het numeriek tekort aan tolken in het secundair onderwijs en bij het teamtolken in werksituaties de grootste uitdaging. Op wat langere termijn wacht een andere uitdaging. Momenteel is de match tussen de ingezette tolk en de tolkopdracht regelmatig niet de ideale combinatie. Het gering aantal tolken laat immers nu niet toe dat bij elke aangevraagde opdracht de meest geschikte (gespecialiseerde) tolk kan ingezet worden. Ook moeten leerlingen soms vrede nemen met wisselende tolken bij eenzelfde vak of leerkracht, hetgeen de kwaliteit niet ten goede komt.

6.2 EFFECT VAN DE INZET VAN NIEUWE FREELANCE SCHRIJFTOLKEN (ST) IN ONDERWIJS

In overleg met AgODI werd in de zomer van 2015 beslist om het statuut van freelance tolk te promoten, in de hoop dat hierdoor het tekort aan schrijftolken zou afnemen. Voor het basis- en secundair onderwijs werd hierbij een overgangperiode voorzien tijdens dewelke reeds actieve ST in een andere oud statuut (OS) nog konden verder tolken.

De oplossingsgraad van 2016 vergelijken met die van 2015 is helaas niet mogelijk, aangezien in 2015 (en gedeeltelijk in 2016) nog niet alle onopgeloste tolkaanvragen rechtstreeks bij het CAB gemeld werden.

Verheugend was alleszins de vaststelling dat de omzet van de freelance ST t.a.v. de totale urenomzet van alweer toenam. Ondanks het feit dat er nog steeds minder freelance zijn dan tolken in OS, hebben de freelance meer dan dubbel zoveel tolkuren ingevuld.

Op basis van haar enquête in 2016 vermoedt het CAB dat nog niet de volledige schijftolkneed van elke leerling aan het CAB werd doorgegeven. Dit moet in 2017 verder uitgeklaard worden.

In het voorjaar van 2017 zal door de overheid wellicht bekeken worden of schrijftolken in een OS al dan niet zullen mogen tolken in het secundair en basisonderwijs.

6.3 PROMOTIE VAN HET AFSTANDSTOLKEN

Ondanks het feit dat de afstandstolkendienst VGT eind 2015 al 3 jaar bestond, steeg het gebruik van de dienst in 2016 niet verder. De aanwezige tijd van de tolken werd voor 38 % benut, 1 % meer dan in 2015. Door deze constellatie liet de economische realiteit niet toe om de openingsuren uit te breiden of om een 2^e tolk in te zetten om wachtrijen in piekuren op te vangen.

Er werden verschillende stappen gepland om de economische uitdaging aan te pakken.

Vooreerst besloot het CAB om de coördinator, die de dienst had verlaten in de herfst van 2015, niet meer te vervangen en de betrokken taken te spreiden over de rest van het CAB- team en freelance medewerkers.

Zoals in 2015 vooropgesteld, knoopte de stuurgroep van het project verkennende gesprekken aan met de Vlaamse Infolijn (verantwoordelijk voor de dienst teletolk) met het oog op een eventuele samenwerking i. v. m. de ontwikkeling van software. Er konden nog geen concrete afspraken gemaakt worden m.b.t. 2017.

Tenslotte besloot het CAB om zich inzake het concept van de dienstverlening in de eerste helft van 2017 te bevragen bij de collega 's in Nederland en Noorwegen.

6.4 KWALITEITSWERKING 2016-2017

Een aantal verbeterprojecten werden in 2016 succesvol voltooid. De belangrijkste waren: de enquête naar de behoefte aan schrijftolken; de migratie van tolkaanvraag.be; de opmaak van transparante samenwerkingsovereenkomsten met VAPH en AgODi.

Voor 2017-2018 worden heel wat projecten gepland. De prioriteiten daaronder zijn:

- (1) de opbouw van tolkaanvraag 2.0, in samenwerking met de gebruikersvereniging, de tolkenvereniging en een nieuwe webmaster. Dit moet leiden tot een grotere gebruiksvriendelijkheid voor alle betrokken partijen en een grotere automatisatie voor het CAB;
- (2) de productie van een hele rist VGT video 's om de toegankelijkheid van de info van het CAB en de overheidsregels te vergroten. Deze behoefte werd gedetecteerd uit de OTK van 2016;
- (3) de start van de enquête over de behoefte aan tolken VGT bij gebruikers in Welzijn en Werk. Dit project werd door de drukte in 2016 (veroorzaakt door de explosieve omzetsijging) noodgedwongen uitgesteld.