



JAARRAPPORT 2017

Website Screenshot: Vlaanderen Tolkaanvragen. Login fields: Gebruikersnaam, Wachtwoord. Aanmelden button.

Mobile App Screenshot: mijnMIX. Diensten / Mijn contacten. Contact list:

Service	Contact
CAB VI VGT	Phone icon
CAB VI TEKST	Phone icon
CAB VI GEBOEKT	Phone icon
Test mij	Phone icon
1771 (Gesloten)	Phone icon

Social Media & Tools: Facebook Like icon, Google Chrome logo, Google Maps logo, Email icon.

Footer: CAB logo, Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven vzw

INHOUD

1	<u>GEPRESTEERDE TOLKUREN IN 2017</u>	5
1.1	SECTOR WELZIJN	5
1.1.1	TOLKUREN IN DE LEEFSITUATIE (L- UREN)	5
1.1.2	GEbruikers L- UREN	5
1.1.3	L-UREN 2018	8
1.2	SECTOR WERK	8
1.2.1	ARBEIDSUREN (A- UREN)	8
1.2.2	GEbruikers A-UREN	9
1.2.3	SOLLICITATIE UREN (S-UREN)	11
1.2.4	GEbruikers S-UREN	11
1.2.5	TOLKUREN BEROEPSOPLEIDING (B-UREN)	11
1.2.6	GEbruikers B-UREN	12
1.2.7	A-/S-/B-UREN 2018	12
1.3	SECTOR ONDERWIJS	12
1.3.1	TOLKUREN (O-UREN)	12
1.3.2	LEERLINGEN – STUDENTEN - CURSISTEN	23
1.4	SECTOR DERDEN	29
1.5	SECTOR AFSTANDSTOLKEN (AT)	30
1.5.1	GEbruIK VAN DE AFSTANDSTOLKENDIENST	30
2	<u>EVOLUTIE VAN HET TOLKENBESTAND</u>	37
2.1	TOLKEN VGT	37
2.2	SCHRIJFTOLKEN (ST)	38
2.3	AANVULLENDE CONTRACTUELE TOLKEN	41
2.4	VORMING VOOR TOLKEN	42
3	<u>KLACHTENBEHANDELING</u>	43
3.1	OTK OVER HET CAB	44
3.2	OTK OVER DE TOLKEN	45
3.3	WERKING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE	45
4	<u>INTERN BELEID</u>	46
4.1	WERKINGSMIDDELEN	46
4.2	COMMUNICATIE MET DE GEbruikers	46
4.3	OVERLEG MET DE SECTOR	47
4.4	KWALITEITSWERKING 2017 (2018)	48

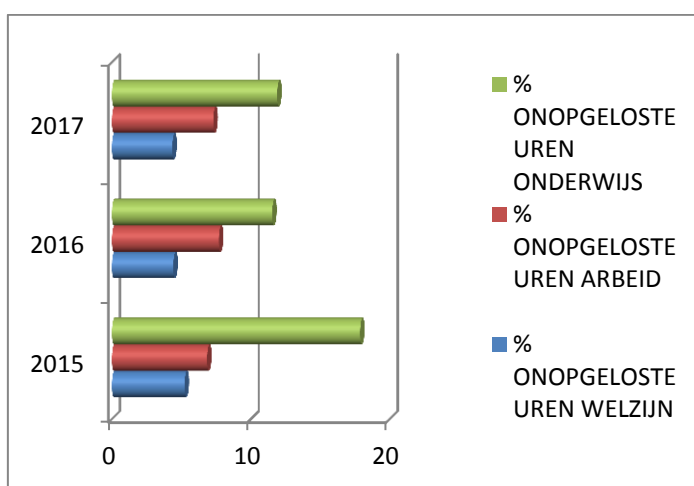
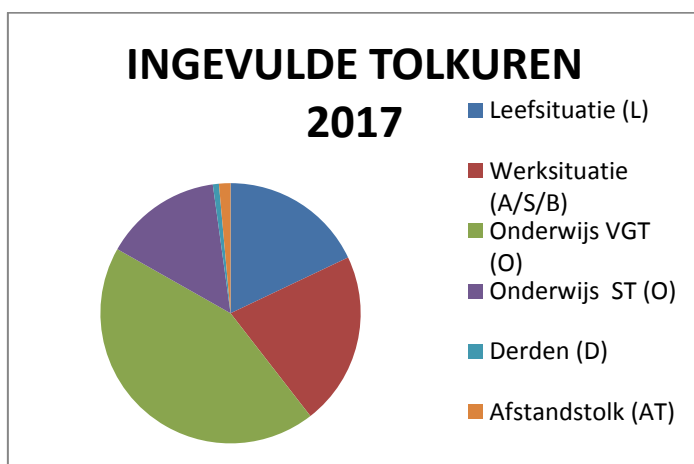
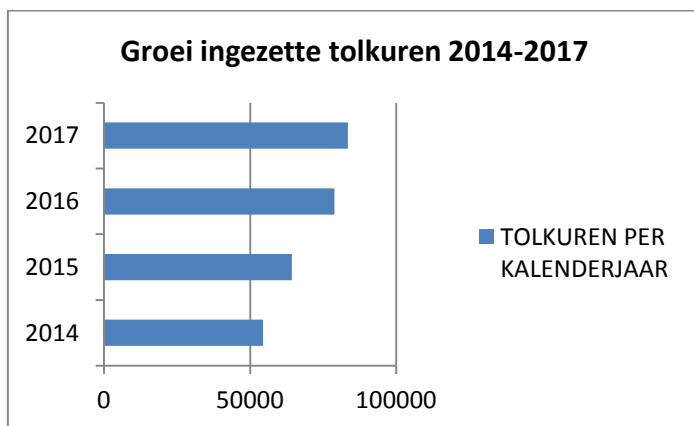
5	ENKELE HIGHLIGHTS UIT DIT RAPPORT	54
5.1	FORSE GROEI VAN HET GEBRUIK VAN L-UREN IN WELZIEN	54
5.2	HET TEKORT AAN ONDERWIJSTOLKEN VGT EN ST SITUEERT ZICH VOORNAMELIJK IN SOMMIGE REGIO'S	54
5.3	INSPANNINGEN OM DE WERKING EN HET RENDEMENT VAN DE AFSTANDSTOLKENDIENST TE VERBETEREN	55
5.4	OPSTART VAN TOLKAANVRAAG 2.0	55

VZW CAB JAARRAPPORT 2017



INLEIDING

Het CAB en de tolken losten samen 83.537 aangevraagde tolkuren op (incl. de permanentie van afstandstolken) Dat is een groei met quasi 6 % en minder dan de buitengewone stijging met 22,6 % in 2016. De oplossingsgraad bleef overal stabiel.



VZW CAB JAARRAPPORT 2017

1 GEPRESTEERDE TOLKUREN IN 2017

1.1 SECTOR WELZIJN

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

1.1.1 TOLKUREN IN DE LEEFSITUATIE (L- UREN)

Er werden 15.669 u aangevraagd door de gebruikers, 22 % meer dan de 6,45 % groei in 2016.

14.991 u werden opgelost. 4,35 % van de aangevraagde uren bleef onopgelost. Dit is een lichte verbetering t.o.v. 2016 (4,54 %).

De freelancers presteerden 14.943 u. De vlindertolk presteerde nauwelijks 48 u. Dit is onder meer het gevolg van de afbouw van dit statuut: zie verder in hoofdstukje 2.3. De vlindertolk voerde daarnaast 3 tolkuren voor justitie uit, waarvoor geen freelancers beschikbaar waren.

1,34 % van de uitbetaalde tolkuren werden geregistreerd als "Te Late Afgelasting" (TLA), waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie (1,74 % in 2016).

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.

1.1.2 GEBRUIKERS L- UREN

Eind 2017 registreerde het CAB 1.947 gebruikers met het recht op L- uren. Dat is een aangroei met 3,29 % t.o.v. 2016.

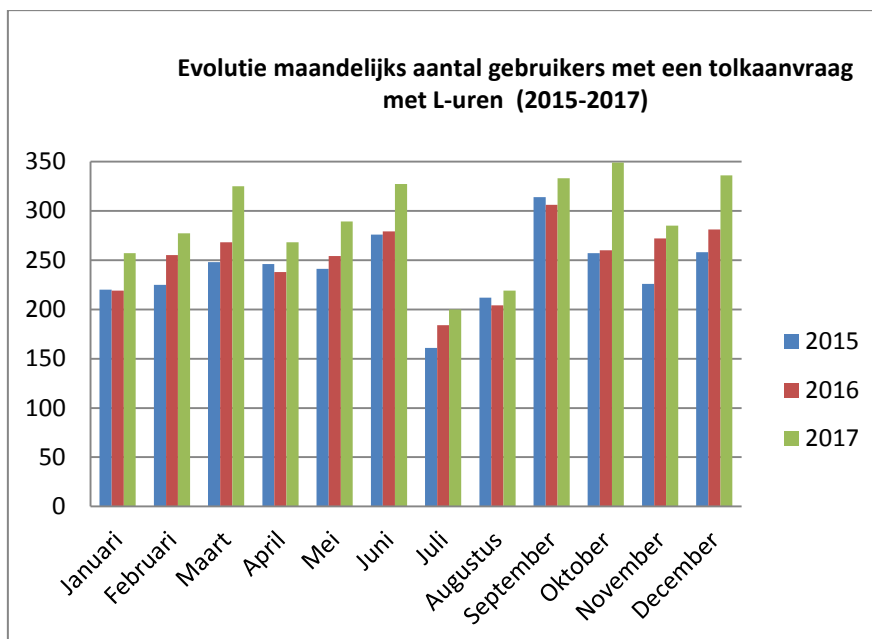
952 personen (49 % van alle rechthebbenden) gebruikten effectief tolkuren: een stijging met 4,04 % t.o.v. de actieve gebruikers in 2016. De groei is vrij stabiel, want bedroeg ook in 2016 4,57 %.

Maandelijks waren er gemiddeld 289 gebruikers. Dit is een stijging met 14,74 % t.o.v. 2016. In 2016 waren dit er 251, in 2015 240.

In de grafiek hieronder zien we duidelijk dat er in 2017 maandelijks een stijging was van het aantal gebruikers, met grote uitschieters in oktober en december 2017.

VZW CAB JAARRAPPORT 2017





1.1.2.1 GEBRUIK DOOR DOVE PERSONEN (ZONDER DOOFBLINDE GEBRUIKERS)

In 2017 verbruikte de groep van 917 dove gebruikers 11.056 u (in 2016 9.537,16 u). Het verbruik van deze groep steeg dus met 16 %. Het gemiddeld verbruik van de dove gebruiker blijkt op die manier 12,04 u (vorig jaar 10,79 u) per jaar te zijn, een stijging met 12 %.

268 dove gebruikers vroegen een verdubbeling aan van het basispakket van 18 u tot 36 u (210 in 2016).

198 onder hen gebruikten effectief meer dan 18 u (151 in 2016). Dit betekent een stijging met 31%. Hun aandeel t.o.v. de groep niet doofblinde gebruikers steeg van 17 % in 2016 naar 21 % in 2017.

56 van deze 198 personen gebruikten 35 of 36 tolkuren. Dit is een stijging met 33 % t.o.v. 2016. Deze groei is niet eenmalig: ook tijdens de voorgaande jaren was er telkens een significante groei.

Dus 6 % van alle actieve dove gebruikers gebruikt 35 of 36 tolkuren.

719 personen hebben maximum 18 u gebruikt.

1.1.2.2 GEBRUIK DOOR DOOFBLINDE GEBRUIKERS ⁽¹⁾

Er zijn 40 personen bij het CAB geregistreerd die recht hebben op een basispakket van 90 tolkuren (5 meer dan in 2016). 35 van deze personen gebruikten effectief tolkuren in de leefsituatie.

26 onder hen vroegen in 2017 een verdubbeling aan tot 180 u, en 21 van die 26

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

gebruikten ook effectief meer dan 90 u (In 2016 vroegen 20 onder hen een verdubbeling aan waarvan er 15 ook effectief meer dan 90 u verbruikten).

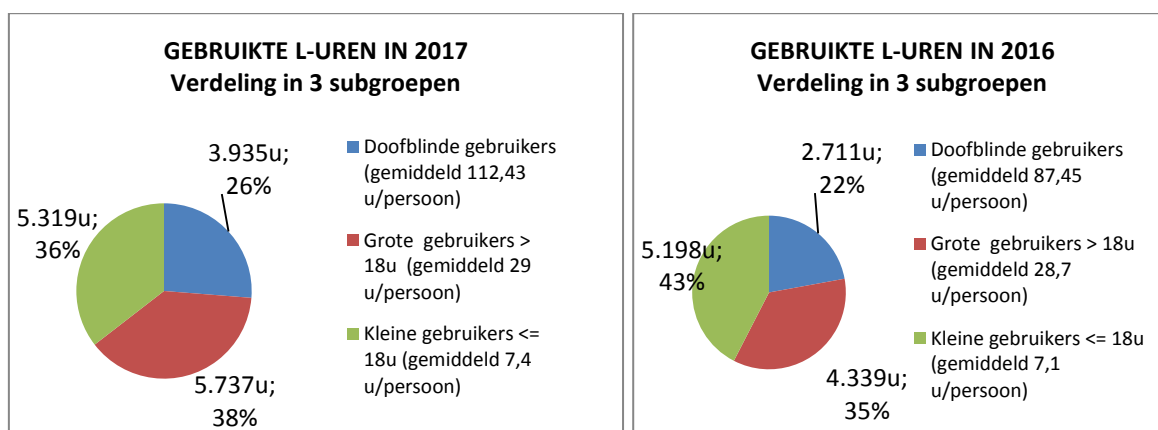
Deze groep gebruikte in totaal 3.935 u (vorig jaar: 2.711 u), hetgeen 26,2 % vertegenwoordigt van het totaal aantal getolkte uren in 2017 in Welzijn.

Het gemiddeld gebruik per doofblinde gebruiker steeg naar 112,42 u (in 2016 was er daarentegen een daling naar 87,45 u, want in 2015 lag het gemiddeld gebruik op 104,80 u).

10 doofblinde personen gebruikten meer dan 95 % van hun 180 tolkuren (vorig jaar 5); 5 onder hen gebruikten hun uren helemaal op (vorig jaar 2; het jaar daarvoor ook 5).

1.1.2.3 DE 3 SUBGROEPEN IN WELZIJN

In welzijn onderscheiden we aldus 3 subgroepen: de niet doofblinde “veel”gebruikers, de niet doofblinde gebruikers die max. 18 u gebruiken en de doofblinde gebruikers (zie grafiek hieronder).



Bespreken we de groei van het totaal aantal gebruikte uren in Welzijn met 22 % in het kader van deze 3 subgroepen, dan bemerken we:

- ❖ Het aandeel van de subgroep doofblinde gebruikers bedraagt in verhouding tot de andere subgroepen al meer dan een kwart van het totaal aantal ingezette tolkuren.
- ❖ Het aantal getolkte uren van effectieve doofblinde gebruikers stijgt met liefst 45 % (2.711 u in 2016 en 3.935 u in 2017).
- ❖ Het aantal effectief doofblinde gebruikers stijgt in 2017 met 13 % (4 personen) tot 35.
- ❖ Het aantal grote gebruikers > 18 u stijgt met 31 % tot 198 (151 in 2016). Het aandeel getolkte uren van deze subgroep in verhouding tot de andere subgroepen stijgt van 35 % naar 38 %. Het aantal getolkte uren zelf stijgt met 32 % tot 5.737 u (4.339 u in 2016).
- ❖ Het aantal niet doofblinde gebruikers stijgt met 4 % (917 personen, 33 personen meer dan in 2016), maar binnen deze groep stijgt het aantal personen dat meer dan 18 u gebruikt met 31 %.

1.1.2.4 SCHRIJFTOLKUREN (ST)

Er werden 219 tolkuren ST aangevraagd, waarvan 204 u werden ingevuld voor 15 dove gebruikers (vorig jaar 173 u ingevuld voor 11 gebruikers). Dit vertegenwoordigt amper 1,4 % van het totaal aantal gebruikte L- uren en doet vragen rijzen. Is de behoefte dan zo klein? Wordt hiervoor genoeg promotie gemaakt in de sector? Zal de huidige groeiende groep schrijftolkgebruikers in Onderwijs later schrijftolken inzetten in de leefsituatie? Voorlopig is daarvan weinig te merken. In de sector Werk is de groei iets sterker (zie verder).

1.1.3 L-UREN 2018

Via de maandelijkse monitoring in 2017 werd vrij snel duidelijk dat het toegelaten urencontingent van 12.900 u niet zou volstaan. Die voorspelling bleek te kloppen, want de gemiddelde jaargroei van zowel aangevraagde als opgebruikte uren bedroeg iets meer dan 22 %: fors meer dan in 2016. Anderzijds bleef de aangroei van het aantal effectieve gebruikers stabiel in vergelijking met 2016.

Een Ministerieel Besluit met ingang van 1 december 2017 liet ondertussen toe om jaarlijks 16.900 u in te zetten. T.o.v. van het vorige contingent geeft dit een mooie buffer van 31 %. Maar als men dit plaatst tegenover het aantal opgebruikte uren in 2017, dan is er in 2018 slechts een buffer van 12,7 % groei.

Een invloedrijke factor in dit verhaal is ook de sensibiliseringsactie binnen de dovengemeenschap aangaande de grote waarde van het gebruik van tolken, een initiatief dat in het voorjaar van 2017 werd gelanceerd en verder aanhoudt.

Een andere factor tenslotte om mee rekening te houden is de fikse stijging van het aantal dove gebruikers dat in 2017 een verdubbeling van de L- uren vroeg: 268 personen, waarvan er 198 waren die effectief meer dan 18u gebruikten. Die 198 zijn er 31 % meer dan in 2016.

1.2 SECTOR WERK

Bevoegdheid: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB)

1.2.1 ARBEIDSUREN (A- UREN)

Er werden bij het CAB 18.799 u aangevraagd (stijging t.o.v. 2016: 7,3 %). 17.392 u werden opgelost (stijging 7,6 %).

De freelancers presteerden 17.337 u. De vlindertolk nam 55 u voor haar rekening. Dit is onder meer het gevolg van de afbouw van dit statuut: zie verder in hoofdstukje 2.3.

2,52 % van de uitbetaalde A-uren werden geregistreerd als "Te Late Afgelasting", waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie (2,3 % in 2016).

87 u werden laat afgelast door de geboekte tolk zelf (bij opdrachten waarvoor 1 tolk gevraagd werd) en nogmaals 91 u laat afgelast door de "2de tolk" bij teamtolkopdrachten. In totaal lasten toegekende tolken dus 178 u af: Dit is 0,9 % van het aantal aangevraagde tolkuren. Vorig jaar was dit 1,3 %.

VZW CAB JAARRAPPORT 2017



7,48 % van de aangevraagde tolkuren werden niet opgelost, hetzij omdat er geen tolk gevonden werd, hetzij omdat de tolk de opdracht laat afgelastte. (Vorig jaar was dit 7,76 %). Een groot deel van de opdrachten met A-uren zijn teamtolkopdrachten. Indien we van het totaal aantal aangevraagde tolkuren enkel die tolkuren tellen waarbij helemaal geen tolk aanwezig was, dan geeft een manuele controle 4,48 % (vorig jaar 4,65 %).

Teamtolkopdrachten: wat zijn dat en welk is hun oplossingsgraad?

Bij teamtolkopdrachten worden hoofdzakelijk 2 (of in zeldzame gevallen meer) tolken tegelijk ingezet. Het aantal aanvragen met teamtolk stijgt. 41 % van alle aangevraagde A-uren zijn teamtolkopdrachten (in 2016 was dit 37 %).

De oplossingsgraad van teamtolkopdrachten is 90,46 % (89,4 % in 2016). Dit % ligt wat lager dan de algemene oplossingsgraad. Het aandeel effectief getolkte teamtolkuren t.o.v. alle getolkte uren bedraagt 40 % in 2017 (36 % in 2016).

Teamtolk- opdrachten: welk is hun duur?

Dit is niet honderd percent juist te achterhalen, omdat er nogal wat opdrachten zijn waarbij de 2^e tolk slechts tijdens een deel van de ganse opdracht aanwezig is en de applicatie dit dan anders registreert. Mits men rekening houdt met een aanvaardbare foutenmarge, ziet het beeld er als volgt uit: 12,6 % duurt 2 u ; 33 % 3 u ; 23,7 % 4 u ; 6,1 % 5 u ; 2,2 % 6 u ; 7,3 % 7 u ; 10,1 % 8 u ; 2,8 % 9 u ; en enkele langer dan 9 u.

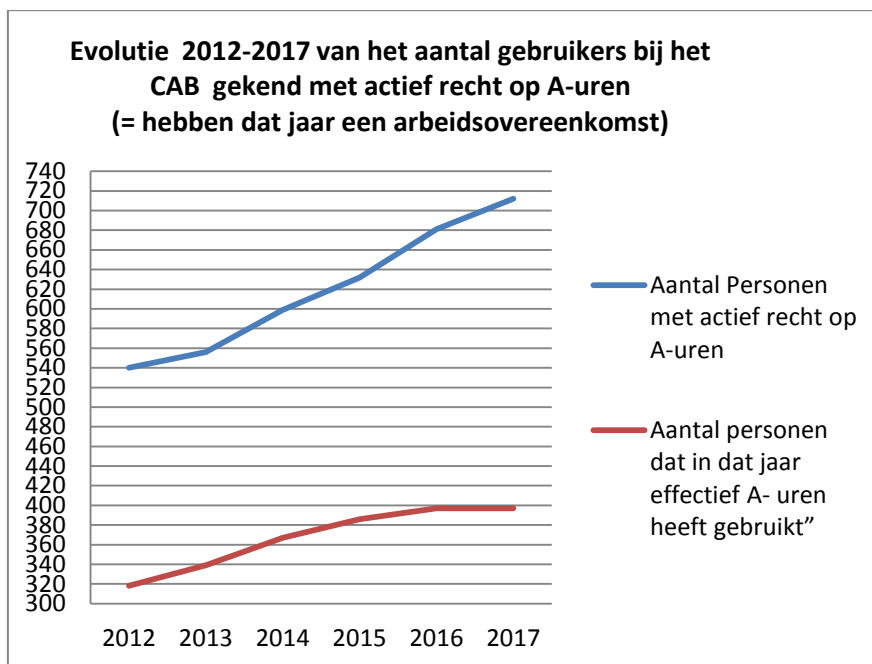
Er werden 594 u schrijftolk aangevraagd, een stijging met 60 %. Toch blijft ook in deze sector het aandeel nog steeds beperkt (3,2 % van alle aangevraagde A-uren). De oplossingsgraad bedroeg 79,3 % (85,2 % in 2016).

1.2.2 GEBRUIKERS A-UREN

Het CAB registreerde eind 2017 2.109 gebruikers met het recht op A-uren. Het gaat om een stijging met 3,74 % (vorig jaar 3,41 %). 167 gebruikers daarvan hadden een recht op A-uren maar nog geen recht op L-uren. Vorig jaar waren dat er 154.

Het cijfer van 2.109 rechthebbenden op A-uren is wat misleidend, omdat diegenen die een recht hebben op L- uren, automatisch een recht toegekend krijgen op A-uren (dit recht wordt wel pas geconcretiseerd indien de persoon in kwestie begint te werken).

Zinvoller is te kijken naar het aantal personen dat in 2017 één (of meerdere) arbeidscontracten heeft. Dat zijn er 712 (4,6 % meer dan de 681 in 2016).



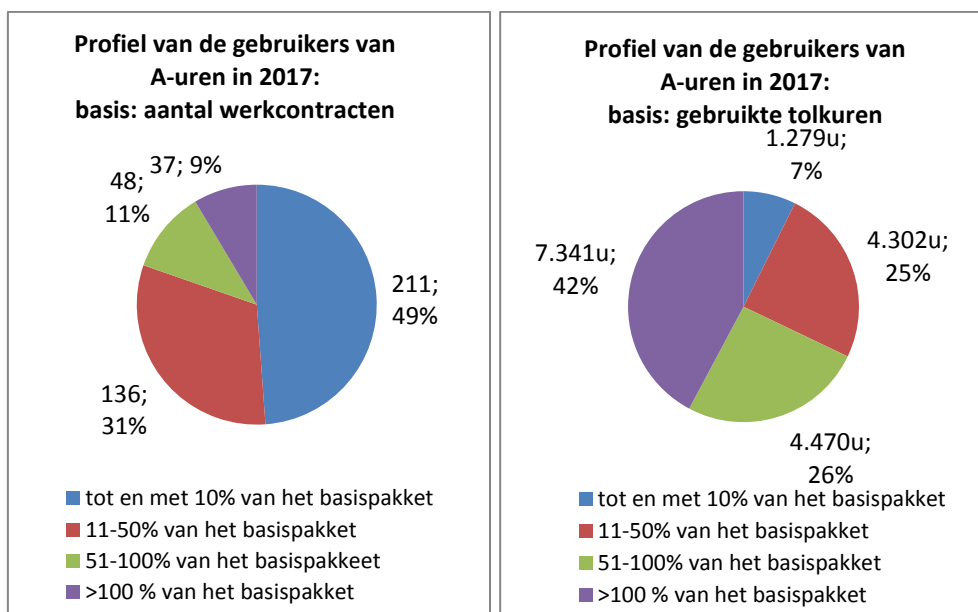
Het aantal personen dat effectief A-uren gebruikt heeft, bleef status quo: 397.

Het gemiddeld aantal uren per gebruiker per jaar is daarentegen toegenomen met 7,57 % van 40,72 u in 2016 naar 43,80 u in 2017 (in 2015 was dit 37,32 u).

39 gebruikers van A-uren ontvingen een verdubbeling van het basispakket tot 20 %. Dat zijn er 10 meer dan in 2016. (N.b.: een gebruiker kan bv. ook 2x de volle 20 % ontvangen voor 2 jobs)

11 personen gebruikten voor 12 arbeidsovereenkomsten hun 20 % tolkuren voor meer dan 95 % op. (in 2016 ging het om 5 personen met 5 arbeidsovereenkomsten; in 2015 waren dit 8 personen met 9 arbeidsovereenkomsten).

Hoeveel tolkuren nemen gebruikers op?



VZW CAB JAARRAPPORT 2017

Het aantal gebruikers en het aantal werkcontracten is status quo (397 gebruikers met 432 contracten in 2017; 397 gebruikers en 436 contracten in 2016).

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

211 gebruikers(contracten) (= 49 % van alle gebruikers) gebruikten max. 10 % tolkuren van het basispakket van 10 % tolkuren. Dat is heel weinig, en betekent dat zij maar gedurende 1 % van hun werktijd een tolk inzetten. Deze groep blijft status quo t.o.v. 2016.

136 gebruikers (= 31 % van alle gebruikers) gebruikten 11 tot 50 % van hun pakket van 10 % tolkuren. Groep quasi status quo t.o.v. 2016.

48 gebruikers (= 11 % van alle gebruikers) gebruikten 51 tot 100 % van hun pakket van 10 % tolkuren. Groep krimpt met 2 % t.o.v. 2016.

37 gebruikers (= 9 % van alle gebruikers) gebruikten meer dan 100 % van hun pakket van 10 % tolkuren. Zij hebben een pakket van 20 % tolkuren gevraagd. De groep groeit met 3 %. Toch moet dit genuanceerd worden: het blijken vooral kleinere contractjes (bv. in bijberoep) te zijn die niet rond komen met de 10 % en in sommige gevallen is de oorzaak ook dat ze maar later in het kalenderjaar zijn gestart.

In de grafiek rechts boven ziet men het gebruikersprofiel op basis van het totaal aantal ingezette tolkuren in Vlaanderen (17.392 u). Opvallend is dat de 9 % grootgebruikers samen al 42 % van het totaal aantal getolkte uren benut (33 % in 2016).

1.2.3 SOLLICITATIE UREN (S-UREN)

Er werden bij het CAB 187 u aangevraagd. Dit is een daling met 43,3 % t.o.v. 2016. 176 u werden opgelost: de oplossingsgraad steeg van 86,36 % in 2016 naar 94,12 % in 2017.

De vlindertolk nam nog 2 u voor haar rekening.

1,14 % van de uitbetaalde S-uren werden geregistreerd als "Te Late Afgelasting", waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie (5,61 % in 2016). Er werden geen sollicitatieopdrachten laat afgelast door de geboekte tolk zelf.

Er werden slechts 2 u schrijftolk aangevraagd en getolkt. Vorig jaar waren dat er nog 33 (ook alle aangevraagde u werden toen opgelost).

1.2.4 GEBRUIKERS S-UREN

Elke persoon die recht heeft op L- of A-uren en bij de VDAB is ingeschreven als werkzoekende mag voor sollicitatiegespreken S-uren gebruiken.

42 personen gebruikten S-uren. Vorig jaar waren dit er 52 (daling met 19 %). Het gemiddeld aantal uren per gebruiker is 4,1 u (vorig jaar 5,48 u).

1.2.5 TOLKUREN BEROEPSOPLEIDING (B-UREN)

Zoals voorheen was het gebruik van B-uren grillig. Redenen: een paar gebruikers minder of meer, zeer korte of lange opleidingen,...

In 2017 werden 432 u aangevraagd, 15 % minder dan in 2016. 426 u (98,6 %) werden opgelost.

1.2.6 GEBRUIKERS B-UREN

Er waren 8 gebruikers (7 in 2016). Zij gebruikten gemiddeld 53,25 u per persoon.

1.2.7 A-/S-/B-UREN 2018

Er werden in totaal 17.994 u opgebruikt. Dit is een stijging met 6,2 % t.o.v. 2016. Het aantal aangevraagde uren steeg met 5,7 % tot 19.418 u. De oplossingsgraad voor A-/B-/S-uren samen bedroeg 92,7 % en is stabiel (92,3 % in 2016).

Voor 2017 voorzag de overheid 19.600 u. Dit was ruim voldoende. Voor 2018 heeft de overheid het budget aangepast naar 19.300 u. Indien uit de maandelijkse monitoring blijkt dat dit onvoldoende zou zijn, dan moet in het najaar gevraagd worden om dit alsnog aan te passen.

1.3 SECTOR ONDERWIJS

Bevoegdheid: Ministerie van Onderwijs (AgODi)

1.3.1 TOLKUREN (O-UREN)

1.3.1.1 TOLKUREN VGT

1.3.1.1.1 EVOLUTIE PER KALENDERJAAR

In 2017 werden in totaal 41.321 tolkuren VGT aangevraagd. Dat is een bescheiden stijging met 2 % (vorig jaar 40.378 u). De oplossingsgraad bleef status quo (88,38 %). Daardoor stijgt ook het aantal getolkte uren met 2 % tot 36.520 u.

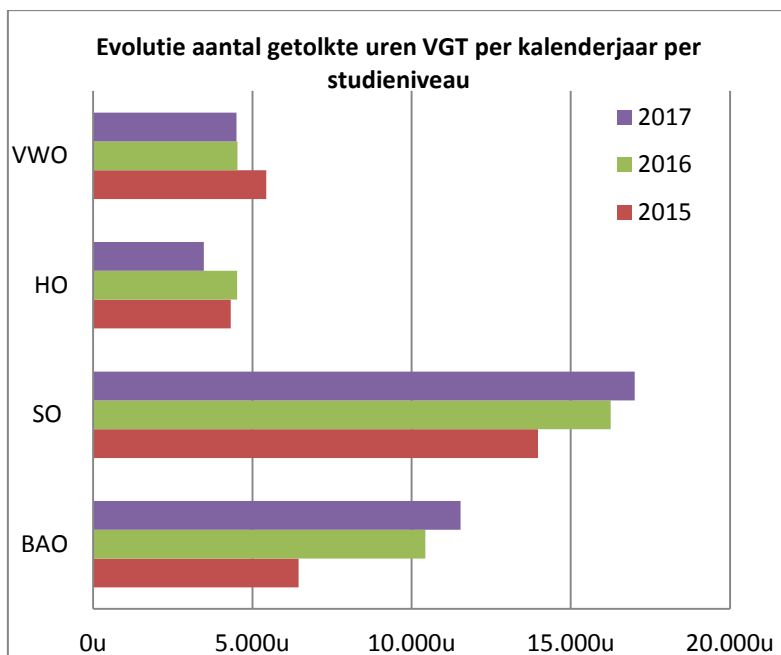
De vlindertolk tolkte in het begin van het kalenderjaar nog 72 u. Dit statuut werd stopgezet in de zomer.

Het aantal uitbetaalde TLA-tolkuren (1.478 u) bedroeg 4,05 % van het totaal aantal getolkte uren, vorig jaar 4,76 % (1.700 u).

In 2017 werden 20 u gefactureerd aan de onderwijsinstellingen. Vermoedelijk waren de 46 u in 2016 vrij uitzonderlijk, want in 2015 waren het 21,5 u.

VZW CAB JAARRAPPORT 2017





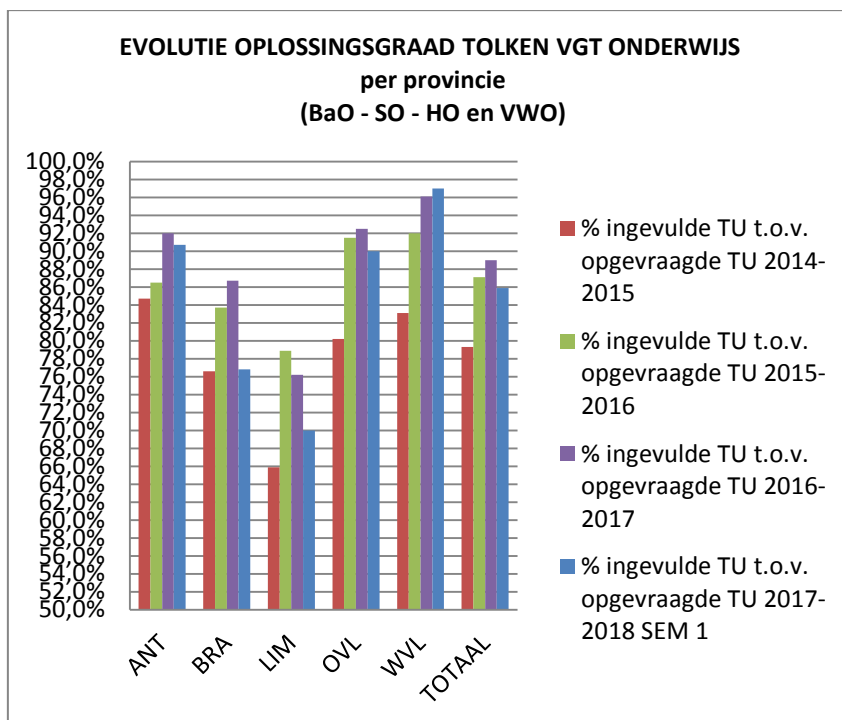
Meer grafieken over het aandeel per studieniveau in 2017 kan men terugvinden in 0.

1.3.1.1.2 EVOLUTIE PER SCHOOLJAAR

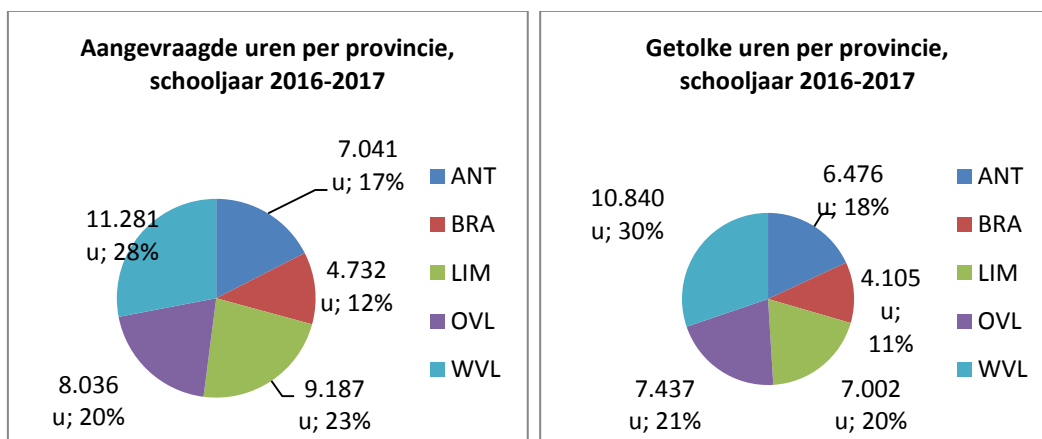
1.3.1.1.2.1 TOLKUREN VGT IN ALLE STUDIENIVEAUS SAMEN

In 2016-2017 werden effectief 40.276 u aangevraagd door leerlingen, studenten en cursisten: een stijging met 2,8 % t.o.v. het schooljaar 2015-2016. De oplossingsgraad steeg van 87,06 % in 15-16 naar 89,03 % tijdens het schooljaar 16-17. Het aantal getolkte uren steeg daardoor met 5 %. Er werden 35.859 u getolkt.

Een minder positieve evolutie is dat het staafdiagram hieronder een verminderde oplossingsgraad toont in het eerste semester van het schooljaar 17-18. Waar we dachten dat het grote tolkentekort van 2014-2015 in Limburg en Vlaams-Brabant langzaam maar zeker wegsmolft, blijkt dit nu opnieuw aan te dikken. Misschien moeten een aantal incentives bedacht worden opdat meer tolken langere verplaatsingen maken naar deze regio's?



Een van de verklaringen is dat de verdeling van de aangevraagde en getolkte uren per provincie niet gelijk loopt.

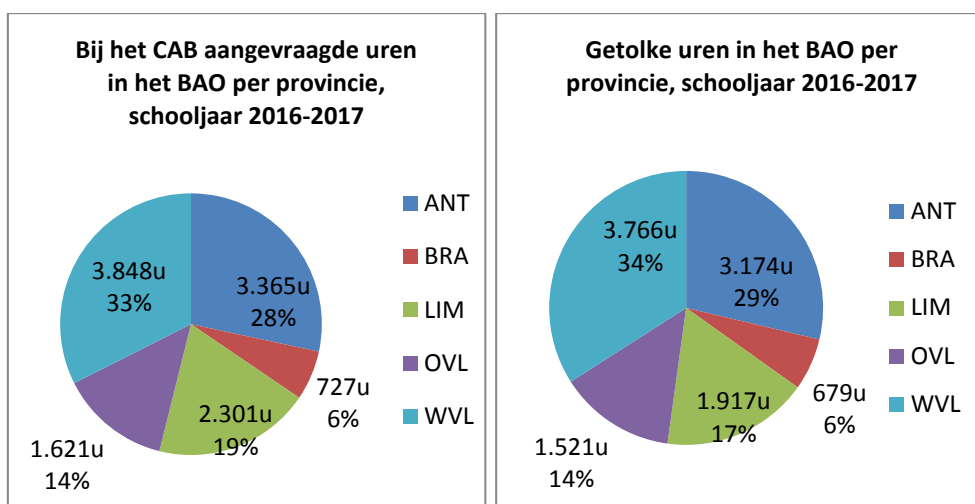


Een andere verklaring is dat er tussen de provincies ook grote verschillen zijn per studieniveau (zie verder).

1.3.1.1.2.2 TOLKUREN VGT IN HET BASISONDERWIJS (BAO)

Tijdens het schooljaar 2016-2017 werden 11.862 u VGT opgevraagd in het BAO, een stijging met 11,7 % t.o.v. het vorige schooljaar. Het aantal getolkte uren steeg van 9.519 u naar 11.057 u (+ 16,2 %). Dit resulteert in een oplossingsgraad van 93,2 % (89,6 % tijdens het schooljaar ervoor).

Het aandeel van het aantal in BAO bij het CAB aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus bedraagt in 16-17 29,5%. In de provincies Antwerpen en West-Vlaanderen ligt dit een stuk hoger.



Ook tijdens het eerste semester van het schooljaar 17-18 zijn 29,2 % van alle opgevraagde tolkuren VGT voor opdrachten in het BAO. Bekijken we dit per provincie dan merken we opnieuw grote verschillen. In de provincie Antwerpen is 48,2 % van alle opgevraagde tolkuren bestemd voor het BAO, terwijl dit in de provincie Vlaams-Brabant slechts voor 14,7 % het geval is.

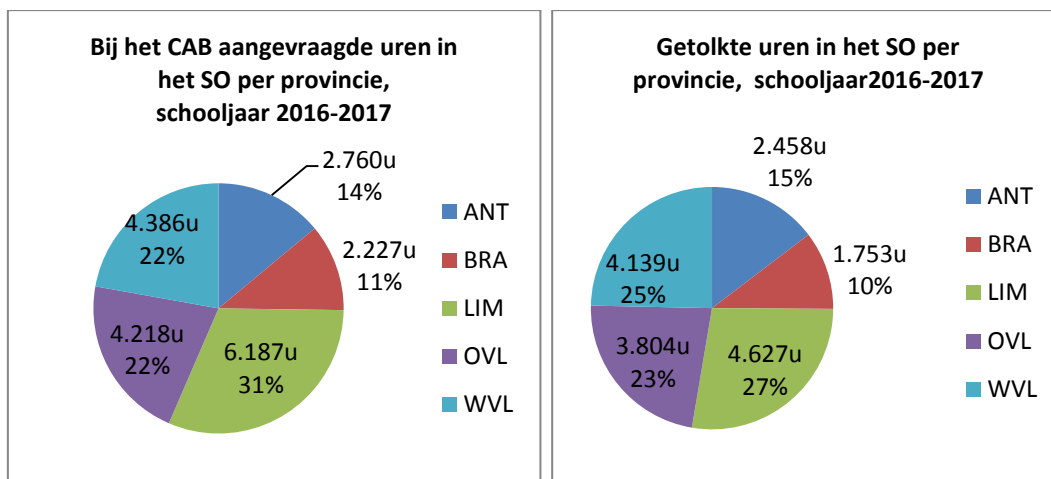
Er werden tijdens het eerste semester van het schooljaar 17-18 voor alle provincies samen 5.499 u opgevraagd waarvan er 4.908 u getolkt werden (oplossingsgraad 89,3 %).

1.3.1.1.2.3 TOLKUREN VGT IN HET SECUNDAIR ONDERWIJS (SO)

Tijdens het schooljaar 2016-2017 werden 19.778 tolkuren VGT opgevraagd in het SO, een stijging met 12,4 % t.o.v. het vorige schooljaar. Het aantal getolkte uren steeg van 14.487 u naar 16.781 u (+ 15,8 %) wat een oplossingsgraad van 84,8 % geeft (82,4 % tijdens het schooljaar 15-16).

Per provincie zijn er grote verschillen in de oplossingsgraad. In 16-17 werden in de provincies West-Vlaanderen, Oost-Vlaanderen en Antwerpen resp. 94,4 %, 90,2 % en 89,1 % van de aanvragen opgelost. In de provincie Vlaams-Brabant bedroeg de oplossingsgraad 78,7 % en in Limburg 74,8 %.

Het aandeel van de in het SO bij het CAB aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus is tijdens het schooljaar 16-17 49,1%. Maar in de provincie Limburg ligt dit aandeel aanzienlijk hoger (67,3 % van alle gevraagde uren was in 16-17 bestemd voor het SO). In Limburg wordt dus het grootste aantal tolkuren VGT in het secundair onderwijs opgevraagd: 31,3 % van alle gevraagde uren in het SO gebeurden in Limburg. Zie verder hieronder:



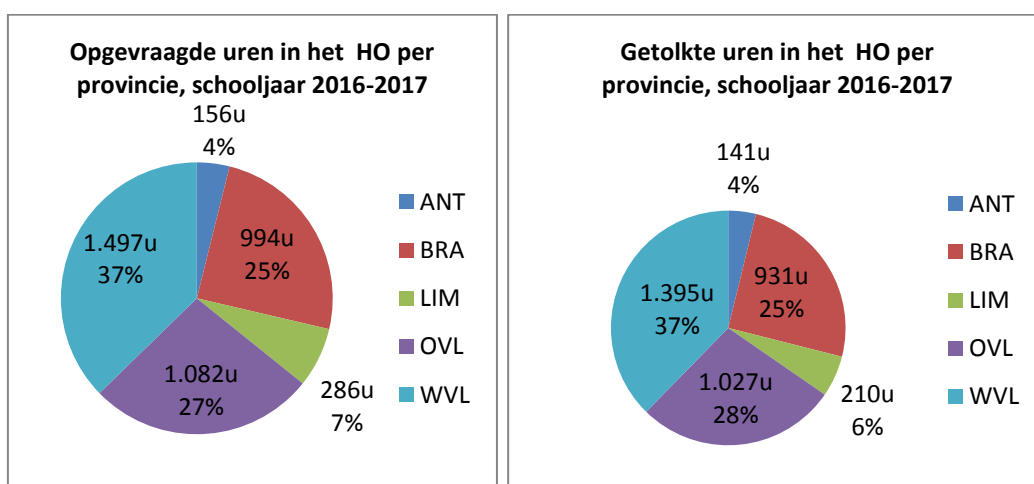
Ook tijdens het eerste semester van het schooljaar 17-18 is 50,8 % van alle opgevraagde uren VGT voor opdrachten in het SO. In dalende volgorde: in Limburg 66,7 %, Vlaams-Brabant 61,8 %, Oost-Vlaanderen 53,6 %, Antwerpen 40,4 % en West-Vlaanderen 37,1 %. Tijdens het eerste semester van 17-18 werden 9.578 u opgevraagd waarvan er 7.661 u getolkt werden (oplossingsgraad van 79,9 %).

1.3.1.1.2.4 TOLKUREN VGT IN HET HOGER ONDERWIJS (HO)

Tijdens het schooljaar 2016-2017 werden 4.014 tolkuren VGT opgevraagd in het HO (in 2015-2016: 6.119 u). **Dit is opmerkelijke daling met 34,4 %**. Het aantal getolkte uren daalde van 5.424 u naar 3.703 u (- 31,7 %) wat een oplossingsgraad van 92,3 % oplevert (88,6 % in 15-16).

De schommelingen in de oplossingsgraad van het HO per provincie is minder groot dan in het SO of BAO: 94,9 % in Oost-Vlaanderen, 93,7 % in de provincie Vlaams-Brabant, 93,2 % in West-Vlaanderen, 90,4 % in Antwerpen en 73,4 % in Limburg.

Het aandeel opgevraagde tolkuren VGT in het hoger onderwijs t.o.v. alle opgevraagde tolkuren VGT in Onderwijs is 10 %. In de provincie Antwerpen en Limburg ligt dit aandeel veel lager (minder dan 4 %), terwijl de provincie Vlaams-Brabant (studentenstad Leuven) erg hoog scoort (21 %).



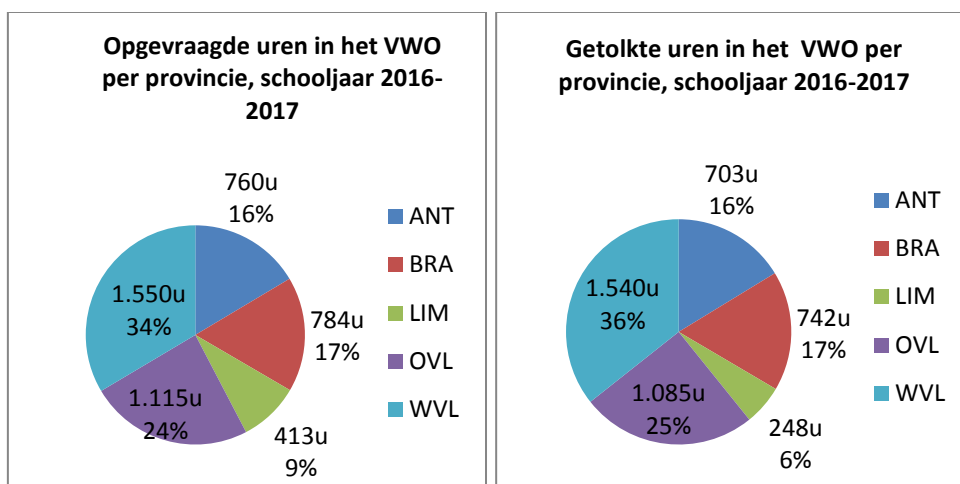
Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2017-2018 werden 1.565 u opgevraagd waarvan er 1.459 u getolkt werden (oplossingsgraad 93,2 %). Vanaf dit schooljaar werd voor aanvragen in het HO toegelaten om vooral met voorkeurtolken te werken. Dit heeft geen negatieve invloed gehad op de oplossingsgraad.

1.3.1.1.2.5 TOLKUREN VGT IN HET VOLWASSENEN ONDERWIJS (VWO)

Tijdens het schooljaar 2016-2017 werden 4.622 tolkuren VGT opgevraagd in het VWO (in 2015-2016 waren dit 4.862 u). Dit is een daling met 4,9 %. Het aantal getolkte uren daalde van 4.692 u naar 4.318 u (- 8 %) wat een oplossingsgraad van 93,4 % oplevert (96,5 % in voorgaand schooljaar).

De oplossingsgraad in het VWO scoort in de meeste provincies hoger dan in het BAO, SO of HO: 99,4 % in West-Vlaanderen, 97,3 % in Oost-Vlaanderen, 94,6 % in Vlaams-Brabant en 92,5 % in Antwerpen. Enkel de oplossingsgraad in Limburg komt niet boven de 60 %.

Het aandeel van tolkopdrachten in het VWO t.o.v. alle opgevraagde tolkuren VGT is voor alle provincies samen 11,5 %.

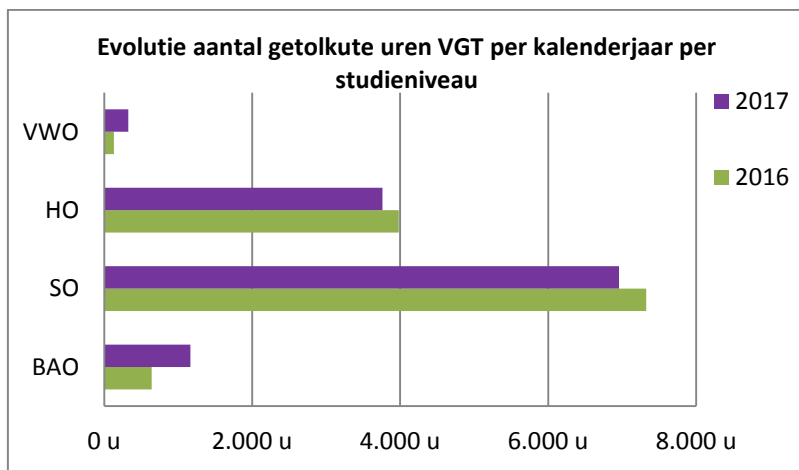


Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2017-2018 werden 2.204 u opgevraagd waarvan er 2.170 u getolkt werden (oplossingsgraad 98,5 %). Vanaf dit schooljaar werd voor aanvragen in het VWO toegelaten om vooral met voorkeurtolken te werken. Dit had geen negatieve invloed op de oplossingsgraad.

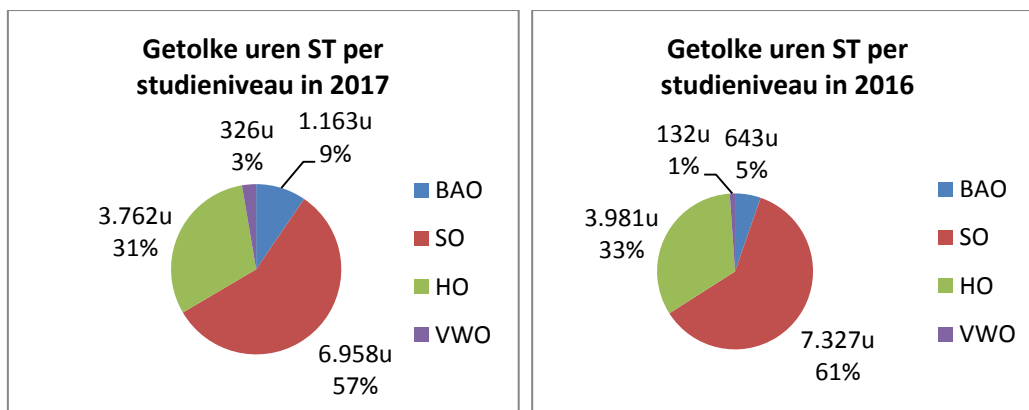
1.3.1.2 TOLKUREN ST

1.3.1.2.1 EVOLUTIE PER KALENDERJAAR

Het CAB coördineert de uren ST vanaf september 2015. In 2016 werden 12.083 u getolkt, dit is een stijging met 15,64 %. In 2017 blijft het aantal getolkte uren quasi status quo (12.209 u = + 1%).



Bekijken we het aantal getolkte uren per studieniveau dan zien we enkele verschuivingen. Het aantal getolkte uren in het BAO stijgt van 643 u naar 1.163 u, en ook in het VWO is een stijging merkbaar, van 132 u in 2016 naar 326 u in 2017. Het aantal getolkte uren in het SO en HO dalen (SO van 7.327 u naar 6.958 u; HO van 3.981 u naar 3.762 u).



In 2016 communiceerden de scholen nog niet systematisch de onopgeloste tolkuren aan het CAB. Het was dus niet mogelijk om een oplossingsgraad te berekenen. In 2017 drongen zowel het CAB als AgODi aan om alle niet opgeloste tolkuren aan het CAB te communiceren. Het CAB ontving in totaal voor 13.972 u schriftolkaanvragen. Dit geeft een oplossingsgraad van 87,38 %.

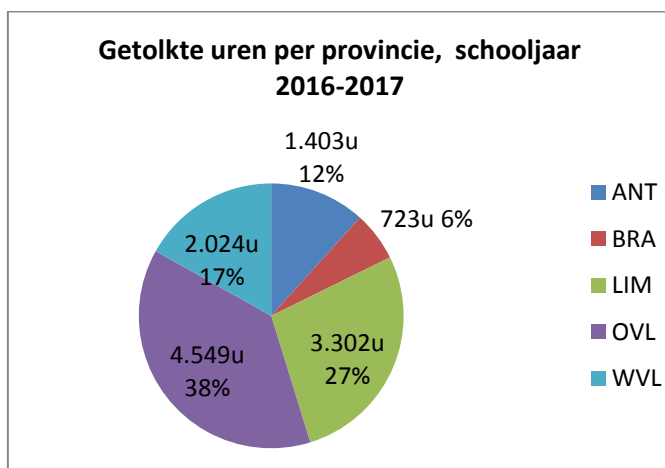
In 2017 werden 511 tolkuren als TLA uitbetaald. Dit is 4,19 % van het totaal aantal getolkte uren en betekent een stijging met 45 % t.o.v. 2016. De stijging valt wellicht te verklaren door het toegenomen aantal meewerkende freelance schrijftolken.

1.3.1.2.2 EVOLUTIE PER SCHOOLJAAR

1.3.1.2.2.1 TOLKUREN ST IN ALLE STUDIENIVEAUS SAMEN

In 2016-2017 werden 12.001 u getolkt, een stijging met slechts 1,6 % (11.809 u in 2015-2016). De oplossingsgraad bedroeg 87,8 %.

Schrijftolken die op zelfstandige basis tolken verwierven een recht op TLA, schrijftolken die nog volgens het "oude statuut" werkten hadden geen recht op TLA-vergoeding. Tijdens het schooljaar 16-17 werden 434 tolkuren als TLA uitbetaald. Dit is 3,62 % van het aantal getolkte uren (in 15-16 ging het om 285 u of 2,54 %).

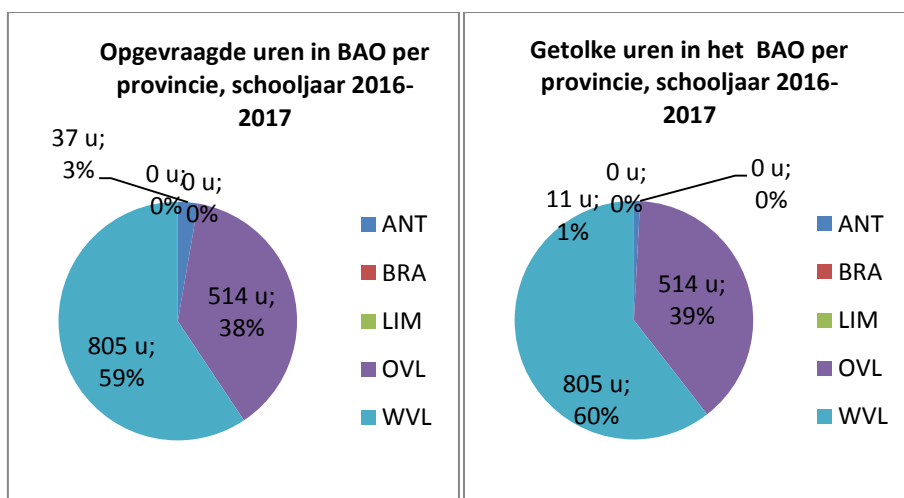


Het grootste aandeel van de getolkte uren ST situeert zich in Oost-Vlaanderen (38 %), gevolgd door de provincie Limburg (27 %).

1.3.1.2.2.2 TOLKUREN ST IN HET BASISONDERWIJS (BAO)

In 2016-2017 werden 1.356 u ST opgevraagd in het BAO. Het aantal getolkte uren steeg van 189 naar 1.330 u (+ 603,7 %) wat daarmee resulteert in een oplossingsgraad van 98,1 %.

Er werden enkel schrijftolken in het BAO gevraagd in de provincie Antwerpen, Oost-Vlaanderen en West-Vlaanderen. Het aandeel van het aantal in BAO opgevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus is tijdens het schooljaar 16-17 9,9%.



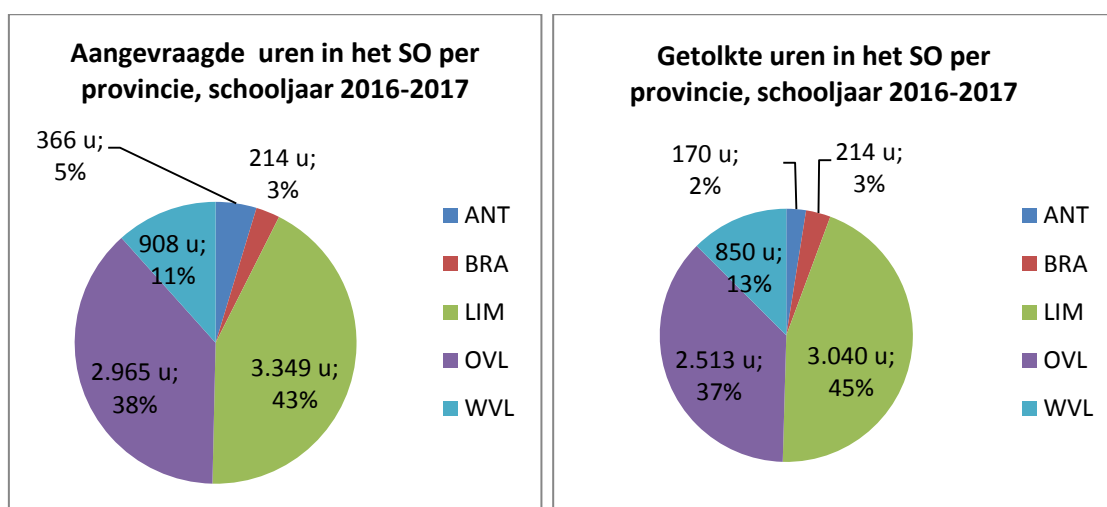
VZW CAB JAARRAPPORT 2017

Tijdens het eerste semester van het schooljaar 17-18 zijn slechts 5,5 % van alle opgevraagde uren ST voor opdrachten in het BAO. Er worden enkel uren ST in het BAO gevraagd in de provincies Antwerpen en West-Vlaanderen.

1.3.1.2.2.3 TOLKUREN ST IN HET SECUNDAIR ONDERWIJS (SO)

Tijdens het schooljaar 2016-2017 werden 7.802 u ST opgevraagd in het SO. Het aantal getolkte uren daalde van 7.501 u naar 6.787 u (- 9,5 %). De oplossingsgraad bedroeg 87 %. Per provincie waren er grote verschillen in de oplossingsgraad. In 16-17 was de oplossingsgraad in Vlaams-Brabant 100 %, in West-Vlaanderen 93,6 %, in Limburg 90,8 %, in Oost-Vlaanderen 84,8 % en in Antwerpen slechts 46,4 %.

Het aandeel van het SO in het totaal aantal aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus was in 16-17 57,1 %. Maar in de provincie Limburg ligt dit aandeel aanzienlijk hoger: daar was liefst 89,7 % van alle opgevraagde tolkuren bestemd voor het SO. In Limburg werd dus het grootste aantal tolkuren ST van alle provincies in het SO opgevraagd (42 % van alle gevraagde tolkuren ST in het SO).



Tijdens het eerste semester van het schooljaar 17-18 daalde het aandeel in het SO getolkte uren ST tot 53,1 % van alle getolkte uren. In de provincie Limburg daarentegen steeg het aandeel nog tot 97,6 %. (In de overige provincies was het aandeel 51,1 % in Oost-Vlaanderen, 29,3 % in West-Vlaanderen, 24,5 % in Antwerpen en 11,1 % in Vlaams-Brabant)

Tijdens het eerste semester van 17-18 werden 3.361 u opgevraagd waarvan er 2.864 u getolkt werden (oplossingsgraad van 85,2 %).

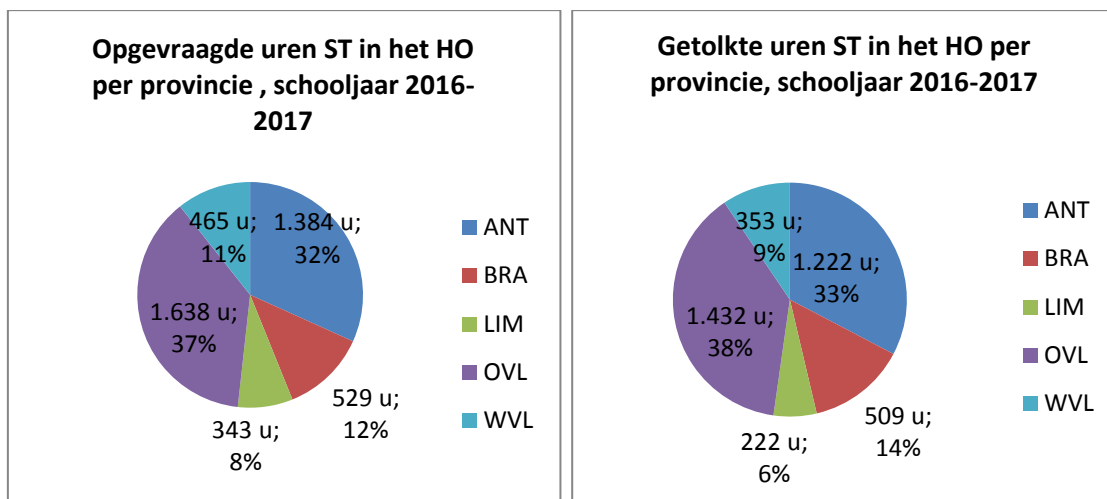
1.3.1.2.2.4 TOLKUREN ST IN HET HOGER ONDERWIJS (HO)

Tijdens het schooljaar 2016-2017 werden 4.359 u ST opgevraagd in het HO.

Het aantal getolkte uren daalde van 4.000 u naar 3.738 u. De oplossingsgraad bedroeg 85,8 %.

Per provincie was de oplossingsgraad in het HO: 96,2 % in Vlaams-Brabant, 88,3% in Antwerpen, 87,4 % in Oost-Vlaanderen, 75,9 % in West-Vlaanderen en 64,7 % in Limburg.

Het aandeel opgevraagde tolkuren ST in het HO t.o.v. alle opgevraagde tolkuren ST is 31,9 %.



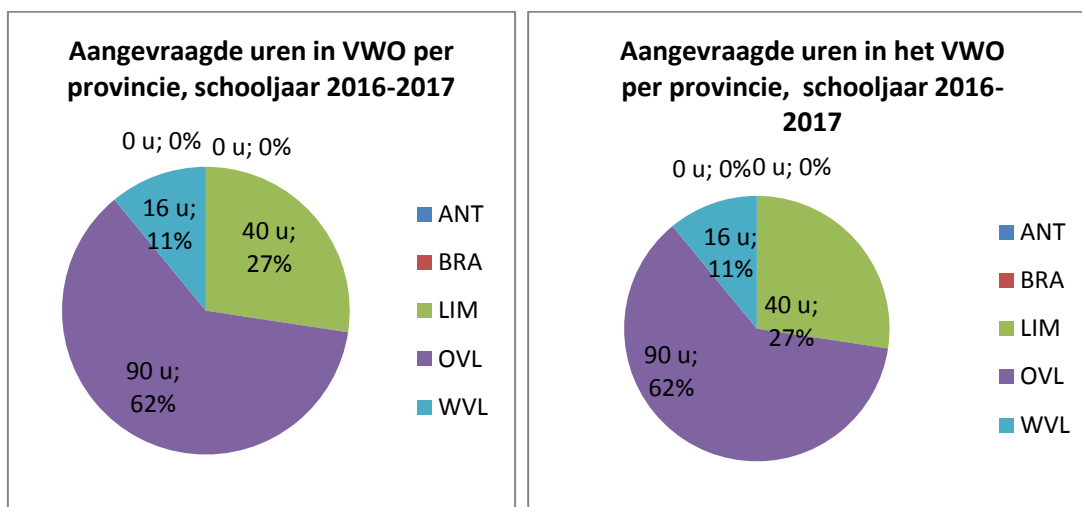
Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2017-2018 werden 2.304 u opgevraagd waarvan er 1.892 u getolkt werden (oplossingsgraad 82,1 %).

1.3.1.2.2.5 TOLKUREN ST IN HET VOLWASSENEN ONDERWIJS (VWO)

Tijdens het schooljaar 2016-2017 werden 146 u ST opgevraagd en getolkt in het VWO. Dit is een stijging met 22,7 %. De oplossingsgraad was 100 %.

Er werden enkel tolkuren opgevraagd in de provincies Oost- en West-Vlaanderen en Limburg.

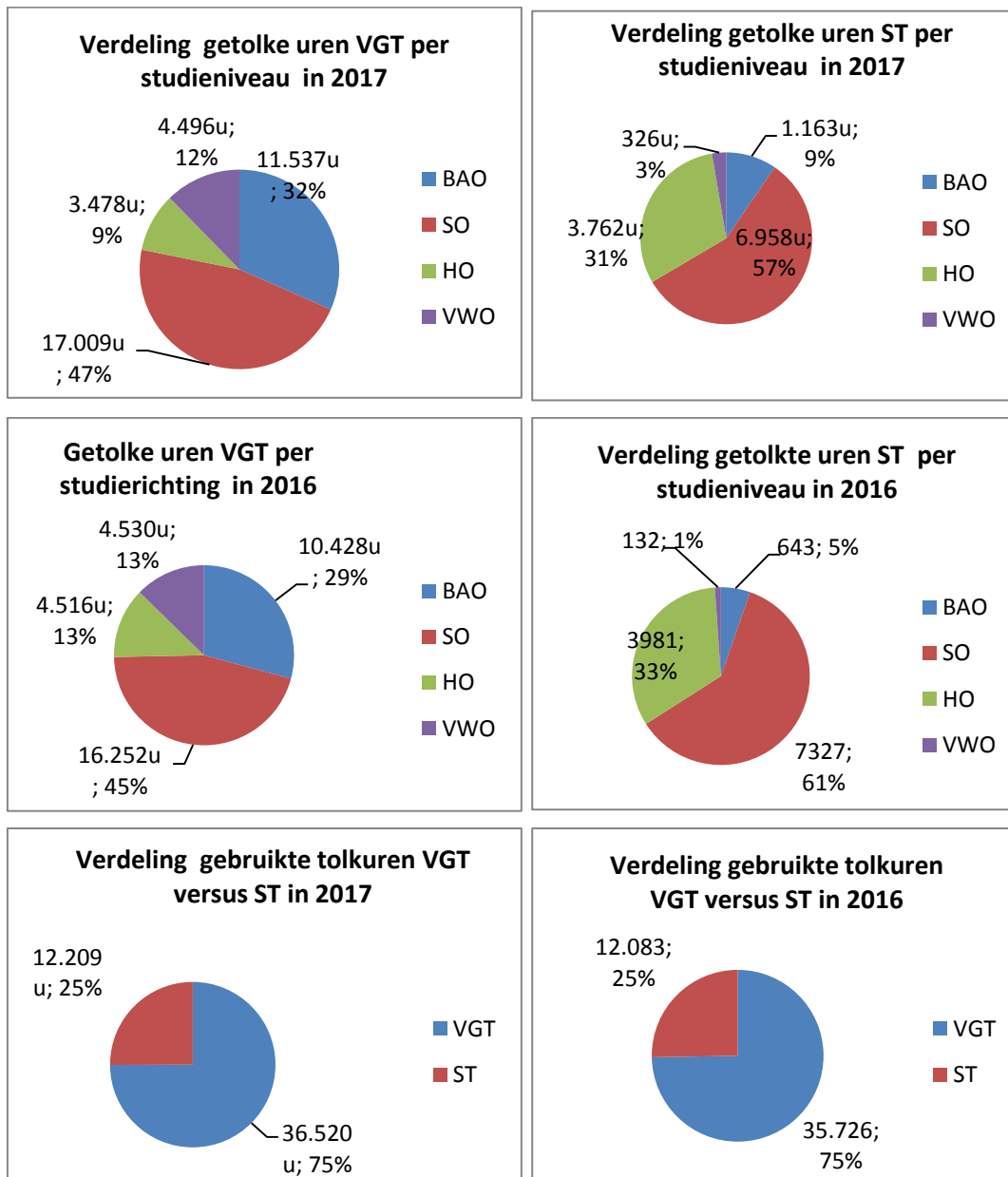
Het aandeel van tolkopdrachten in het VWO t.o.v. alle opgevraagde tolkuren ST is slechts 1,1 %.



Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2017-2018 werden 319 u opgevraagd waarvan er 253 u getolkt werden (oplossingsgraad 79,3 %).

1.3.1.3 VERGELIJKINGEN TUSSEN HET AANTAL TOLKUREN ST EN VGT

1.3.1.3.1 GRAFISCH PER KALENDERJAAR



VZW CAB JAARRAPPORT 2017

1.3.1.3.2 PER SCHOOLJAAR

Vanaf het schooljaar 16-17 wordt nadrukkelijk gevraagd aan schrijftolkgebruikers om de niet opgeloste aanvragen aan het CAB te bezorgen.

Wat de oplossingsgraad betreft, enkele opmerkelijke verschillen tussen de opdrachten van VGT-gebruikers en ST-gebruikers:

- ❖ Voor VGT-gebruikers bemerkt men dat het HO een zeer hoge oplossingsgraad behaalt: 92,3 % tijdens het academiejaar 16-17 met enkel in Limburg een lagere oplossingsgraad van 73,4 %.
Tijdens het eerste semester van het academiejaar 17-18 stijgt de oplossingsgraad naar 93,2 % voor alle provincies samen en zelfs de oplossingsgraad in Limburg stijgt tot 80,6 %.
- ❖ De oplossingsgraad voor ST-gebruikers in het HO ligt flink lager: 85,8 % tijdens het academiejaar 16-17 en ook hier heeft Limburg een lagere oplossingsgraad: 64,7 %.
Tijdens het eerste semester van het academiejaar 17-18 daalt de algemene oplossingsgraad nog tot 82,1 %.
- ❖ Ook valt op dat in de provincie Antwerpen het aandeel aangevraagde tolkuren ST in het HO t.o.v. alle aangevraagde tolkuren ST in de provincie Antwerpen (= alle studieniveaus samen) 77,4 % bedraagt tijdens het academiejaar 16-17 (53,4 % tijdens het academiejaar 17-18).
Het aandeel van de aangevraagde tolkuren VGT voor het HO t.o.v. alle aangevraagde tolkuren VGT (= alle studieniveaus samen) in de provincie Antwerpen bedraagt daarentegen slechts 2,2 % (in beide academiejaren).
Dit doet vermoeden dat de Antwerpse studenten een voorkeur hebben voor schrijftolken.
- ❖ In het SO bedraagt de oplossingsgraad voor VGT-gebruikers tijdens het schooljaar 16-17 84,8 % (Limburg slechts 74,8 %) en tijdens het eerste semester van het schooljaar 17-18 79,9 % (Limburg slechts 66,4 %).
De oplossingsgraad voor de ST-aanvragen bedraagt tijdens het schooljaar 16-17 87 % en Limburg scoort hier zelfs 90,8 %. Tijdens het eerste semester van het schooljaar 17-18 daalt dit wel naar 85,2 %, maar Limburg scoort nog steeds 88,9 %. De provincie Antwerpen daarentegen behaalt voor de schrijftolkaanvragen tijdens het schooljaar 16-17 een oplossingsgraad van slechts 46,4 %; tijdens het eerste semester van 17-18 een oplossingsgraad van 43,4 %.

1.3.2 LEERLINGEN – STUDENTEN - CURSISTEN

1.3.2.1 AANTAL LEERLINGEN PER KALENDERJAAR

Het aantal unieke gebruikers in 2017 daalde met 0,4 % (241 leerlingen ontvingen tijdens het kalenderjaar 2017 (het schooljaar 16-17 en/of 17-18) een goedkeuring voor gebruik van tolkuren. In 2016 waren dit 242 leerlingen.

1.3.2.2 AANTAL LEERLINGEN PER SCHOOLJAAR

1.3.2.2.1 AANTAL UNIEKE GEBRUIKERS

Vooraf:

- ❖ Leerlingen, studenten en cursisten kunnen verschillende opleidingen volgen (combinatie SO of HO met VWO) en kunnen aldus dubbel geteld worden bij overzichten volgens studieniveau of provincie.
- ❖ Ook is het mogelijk dat een leerling in de loop van het schooljaar van school verandert en hierbij overgaat naar een school in een andere provincie, of een ander tolktype kiest. Ook hier kan dus wel eens een dubbele telling ontstaan.

Bekijken we het aantal unieke leerlingen per schooljaar, dan zien we een status quo tijdens het schooljaar 16-17 (203 leerlingen) t.o.v. 15-16 (202 leerlingen). Tijdens het schooljaar 17-18 bemerken we een daling met 4,4 % (194 leerlingen), een vermindering met 7 personen.

1.3.2.2.2 VOLGENS STUDIENIVEAU EN TOLKTYPE

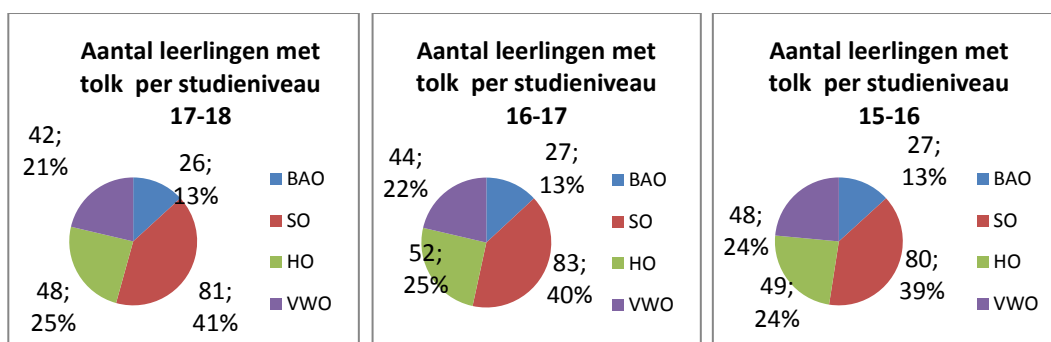
AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER TOLKTYPE															
Tolktype	Schooljaar 15-16					Schooljaar 16-17					Schooljaar 17-18				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
VGT	25	33	9	45	112	24	39	10	41	114	24	44	9	35	112
ST	2	37	30	2	71	3	32	34	2	71	2	29	32	7	70
VGT en ST	0	10	10	1	21	0	12	8	1	21	0	8	7	0	15
Totaal	27	80	49	48	204	27	83	52	44	206	26	81	48	42	197

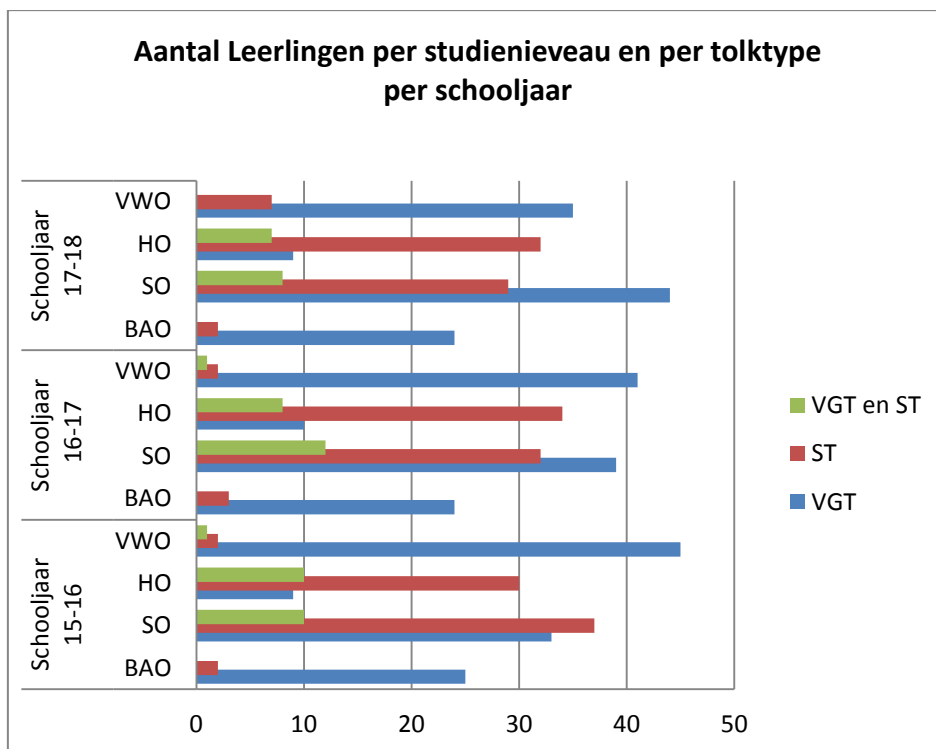
Tijdens het schooljaar 16-17 registreerde het CAB in totaal 206 gebruikers. Dit zijn er 2 meer dan in 15-16.

Tijdens het schooljaar 17-18 daalde het totaal aantal gebruikers lichtjes tot 197 (-4 %).

Er zijn jaarlijks ook wel enkele leerlingen die ondanks hun goedgekeurde aanvraag bij AgODi, helemaal geen tolken gebruiken. Net zoals in 15-16 waren dat er in 16-17 acht: 5 in HO, 3 in SO.

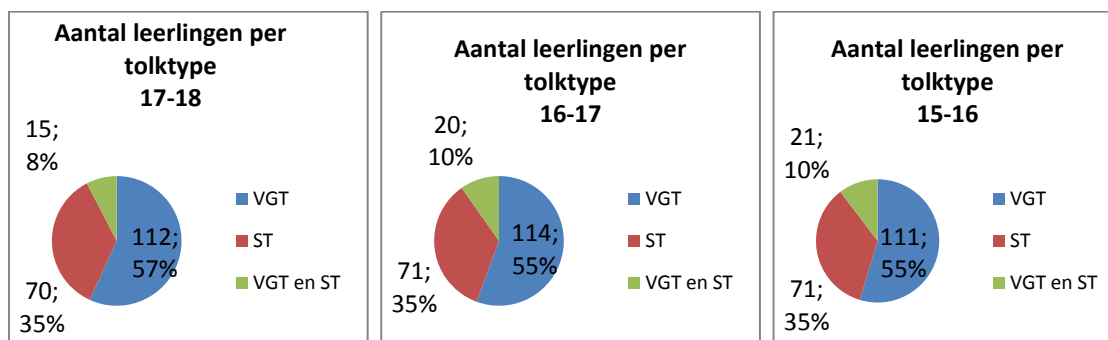
De verdeling per studieniveau blijft ongeveer hetzelfde:



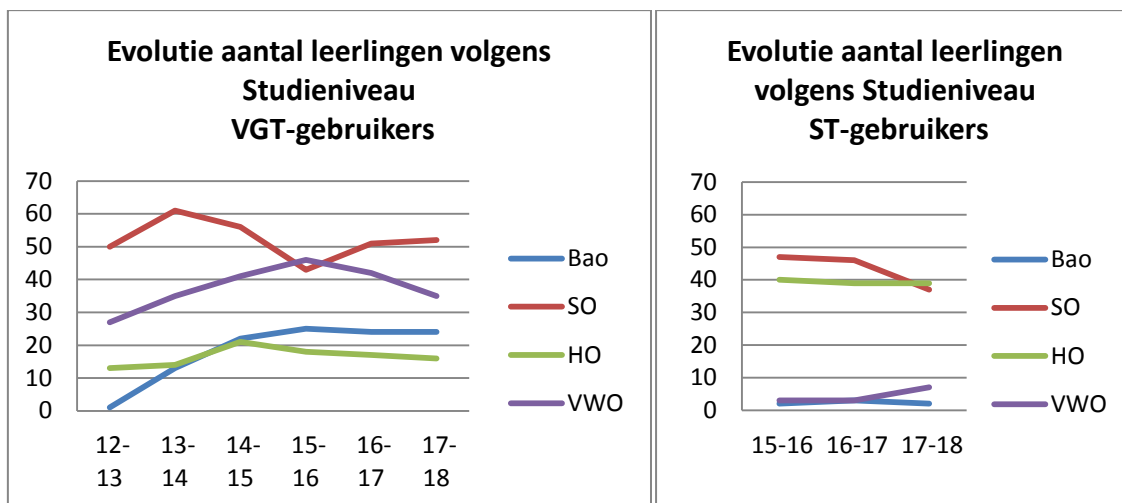


Alhoewel het totaal aantal gebruikers per studieniveau ongeveer gelijk blijft merkt men vanaf het schooljaar 16-17 enkele verschuivingen in het type van tolckgebruiker (VGT / ST / VGT + ST): het aandeel ST-gebruikers in het SO neemt af ten gunste van het aantal VGT-gebruikers. In het VWO komen er stilaan wat meer cursisten bij met een ST.

De grafieken hieronder tonen per schooljaar het aandeel VGT, ST en VGT+ST-gebruikers. In totaliteit stijgt het aandeel VGT-gebruikers en blijft het aandeel ST-gebruikers status quo.



In de 2 onderstaande grafieken ziet men een aparte grafiek per studieniveau voor VGT-gebruikers en per studieniveau voor ST-gebruikers (opgelet, diegenen die zowel VGT als ST gebruiken, worden statistisch meegeteld in de beide grafieken).



1.3.2.2.3 AANTAL LEERLINGEN VOLGENS PROVINCIE EN STUDIENIVEAU PER SCHOOLJAAR

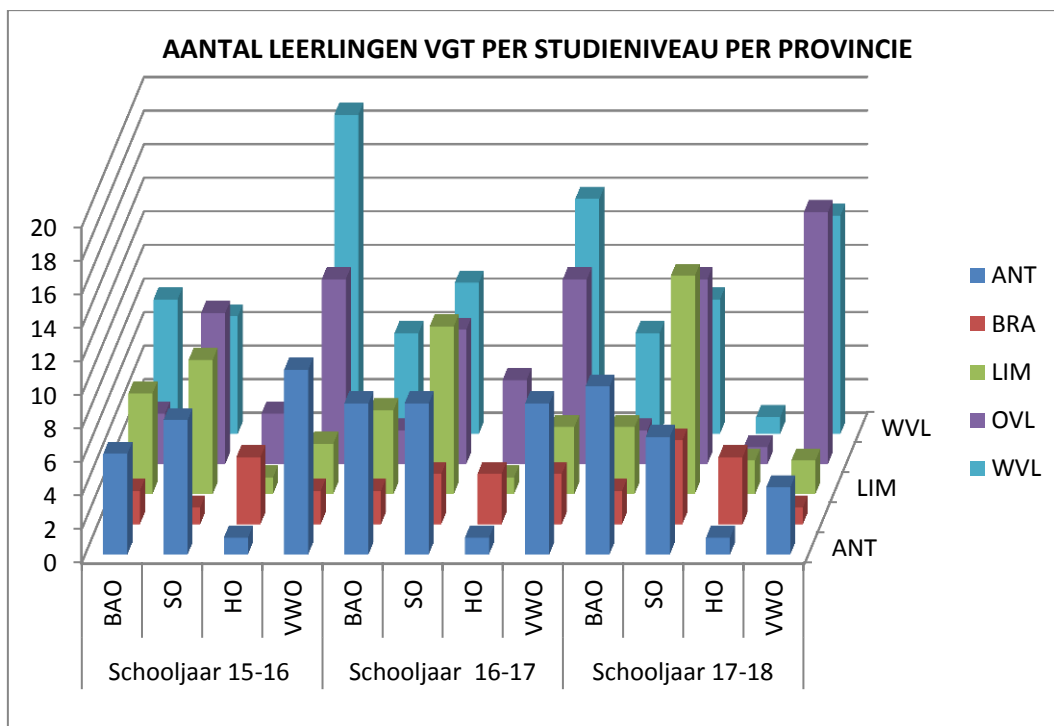
1.3.2.2.3.1 ALLE TOLKTYPES SAMEN

In de tabel hieronder ziet men het totaal aantal leerlingen dat een tolk VGT, ST of een combinatie van VGT- en schrijftolken gebruikt tijdens het schooljaar 15-16, 16-17 en 17-18.

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE (VGT - ST en VGT/ST-gebruikers)															
PROV	Schooljaar 15-16					Schooljaar 16-17					Schooljaar 17-18				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	7	17	9	13	46	10	12	10	9	41	11	11	9	6	37
BRA	2	4	14	2	22	2	4	10	3	19	2	6	15	1	24
LIM	6	23	3	3	35	5	28	6	5	44	4	28	4	3	39
OVL	4	26	14	12	56	3	25	17	12	57	2	26	10	18	56
WVL	8	11	10	19	48	7	14	11	15	47	7	10	10	14	41
Totaal	27	81	50	49	207	27	83	54	44	208	26	81	48	42	197

1.3.2.2.3.2 EVOLUTIE VGT-GEBRUIKERS

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE - VGT															
PROV	Schooljaar 15-16					Schooljaar 16-17					Schooljaar 17-18				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	6	8	1	11	26	9	9	1	9	28	10	7	1	4	22
BRA	2	1	4	2	9	2	3	3	3	11	2	5	4	1	12
LIM	6	8	1	3	18	5	10	1	4	20	4	13	2	2	21
OVL	3	9	3	11	26	2	8	5	11	26	2	11	1	15	29
WVL	8	7	1	19	35	6	9	1	14	30	6	8	1	13	28
Totaal	25	33	10	46	114	24	39	11	41	115	24	44	9	35	112



Tijdens het schooljaar 15-16 en 16-17 gebruikt 55 % van alle leerlingen enkel tolken VGT. Dit stijgt in 2017-2018 naar 57 %.

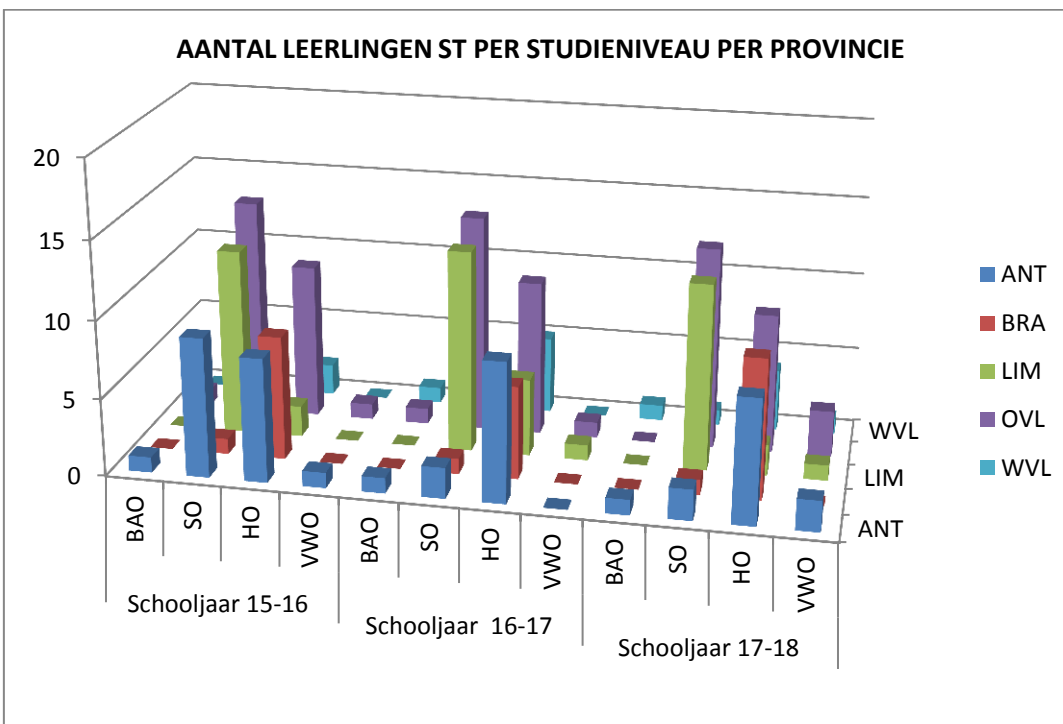
Bekijkt men de evolutie van het aantal leerlingen dat enkel tolken VGT gebruikt per provincie en per studieniveau, dan ziet men ondanks het status quo van het totaal aantal leerlingen wel enkele markante evoluties:

- ❖ Het aantal leerlingen in het SO in de provincie Limburg stijgt met 25 % tijdens het schooljaar 16-17 en nogmaals met 30 % tijdens het schooljaar 17-18.
- ❖ Leerlingen die enkel tolken VGT gebruiken waren het sterkst vertegenwoordigd in West-Vlaanderen in 15-16 en in 16-17. Hun aandeel neemt nu wat af.
- ❖ In 17-18 volgt in totaliteit nog 25 % van het aantal leerlingen les in West-Vlaanderen, 26 % in Oost-Vlaanderen, 20 % in Antwerpen, 19 % in Limburg en 11 % in Vlaams-Brabant.
- ❖ Vooral het VWO is sterk vertegenwoordigd in West-Vlaanderen. Ook het BAO staat er sterk.
- ❖ Daarnaast is de groei van het BAO an sich het sterkst in Antwerpen, hoewel het totaal aantal leerlingen in Antwerpen dan weer terugloopt.

VZW CAB JAARRAPPORT 2017

1.3.2.2.3.3 EVOLUTIE ST-GEBRUIKERS

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE - ST															
PROV	Schooljaar 15-16					Schooljaar 16-17					Schooljaar 17-18				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	1	9	8	1	19	1	2	9	0	12	1	2	8	2	13
BRA	0	1	8	0	9	0	1	6	0	7	0	1	9	0	10
LIM	0	12	2	0	14	0	13	5	1	19	0	12	2	1	15
OVL	1	14	10	1	26	1	14	10	1	26	0	13	9	3	25
WVL	0	2	2	0	4	1	2	5	0	8	1	1	4	1	7
Totaal	2	38	30	2	72	3	32	35	2	72	2	29	32	7	70



Tijdens het schooljaar 15-16 en 16-17 gebruikt 35 % van alle leerlingen enkel schrijftolken. Dit stijgt in 2017-2018 lichtjes tot 36 %. De grafiek hierboven maakt meteen duidelijk dat schrijftolken nauwelijks gebruikt worden in het BAO. Ook het VWO scoort zwak, hoewel er een verbetering is in 17-18.

Tijdens het schooljaar 15-16 zat 53 % in het SO, in 16-17 nog 44 %. Dit daalt verder tot 41 % in 17-18.

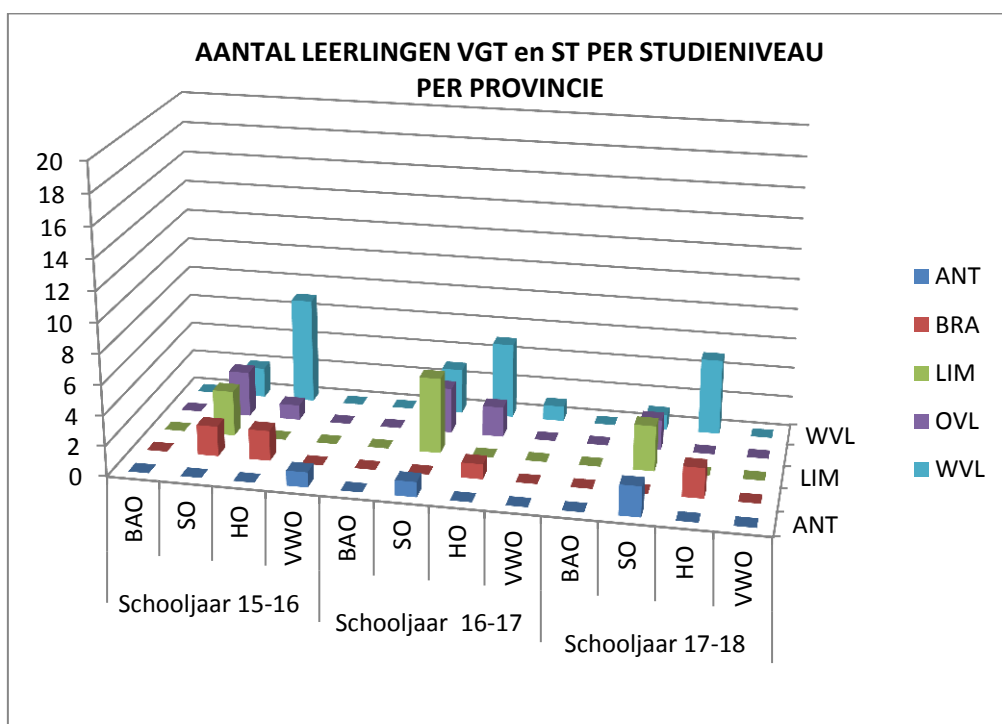
In het HO: 42 % in 15-16, 49 % in 16-17 en 46 % in 17-18.

Limburg is ook voor de ST-gebruikers in het SO een belangrijke provincie. Tijdens het schooljaar 16-17 en 17-18 volgt 41 % van het SO les in de provincie Limburg. In de provincie Oost-Vlaanderen is dit aandeel nog iets groter.

Het BAO is voornamelijk vertegenwoordigd in Antwerpen en West-Vlaanderen.

1.3.2.2.3.4 EVOLUTIE VAN GEBRUIKERS DIE ZOWEL VGT- ALS SCHRIJFTOLKEN GEBRUIKEN

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE - VGT/ST															
PROV	Schooljaar 15-16					Schooljaar 16-17					Schooljaar 17-18				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	2	0	0	2
BRA	0	2	2	0	4	0	0	1	0	1	0	0	2	0	2
LIM	0	3	0	0	3	0	5	0	0	5	0	3	0	0	3
OVL	0	3	1	0	4	0	3	2	0	5	0	2	0	0	2
WVL	0	2	7	0	9	0	3	5	1	9	0	1	5	0	6
Totaal	0	10	10	1	21	0	12	8	1	21	0	8	7	0	15



Het aantal leerlingen dat een combinatie van VGT- en schrijftolken gebruikt is zeer beperkt. Het gaat om 10 % van alle leerlingen in het schooljaar 15-16 en 16-17 (telkens 21 personen). Dit daalt tot 8 % in 17-18 (15 leerlingen). Deze gebruikers situeren zich enkel in het SO en HO.

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 787 u aangevraagd. De trend is al jaren dalend. 631 u werden opgelost. Dat betekent dat 19,8 % zonder tolk bleef.

VZW CAB JAARRAPPORT 2017

De zwakkere oplossingsgraad voor Derden is vermoedelijk te verklaren via sherry picking door tolken, waardoor de onaantrekkelijke tolkaanvragen overblijven. Niet oplossen kan ook het gevolg zijn van heel late aanvragen.

1.5 SECTOR AFSTANDSTOLKEN (AT)

Bevoegdheid: VAPH en VDAB

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

Een eerste initiatief is de afstandstolkendienst, met tolken die aanwezig zijn in het call center van het CAB.

Via een beeldscherm en webcam wordt het gesprek tussen een horende en een dove getolkt van Vlaamse Gebarentaal naar gesproken Nederlands en omgekeerd. Dit kan als de dove en horende persoon elk op verschillende plaatsen zijn. Internationaal wordt dit "VRS" genoemd (Video Relay Service). In Vlaanderen spreekt de Adviescommissie VGT over "telecomtolk". Het kan ook als de dove en horende persoon zich op dezelfde plek bevinden. Internationaal noemt dit "VRI" (Video Remote Interpreting). De Adviescommissie VGT spreekt hier over "tolk-op-afstand".

Het kan over allerlei gesprekken gaan, zowel in het kader van Werk als van Welzijn.

Sedert december 2017 biedt de afstandstolkendienst ook een schrijftolkendienst aan, door middel van een schrijftolk die aanwezig is in het call center.

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

1.5.1.1 GEBRUIKERS

Het aantal ingeschreven gebruikers is in 2017 gestegen van 524 tot 568. Dit is een stijging met 8,4%.

Het gemiddeld aantal effectieve gebruikers per maand bedroeg 80,5. Dit is een stijging met 17 % t.o.v. 2016.

Het gemiddeld aantal effectieve gebruikers per maand bedroeg in 2017 voor Werk 24,5 en voor Welzijn 58,1.

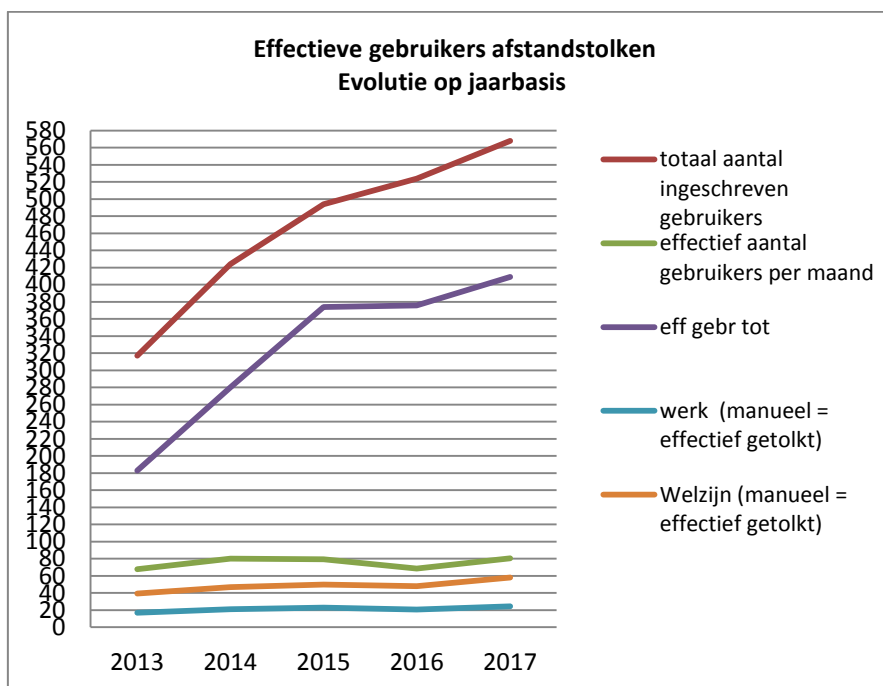
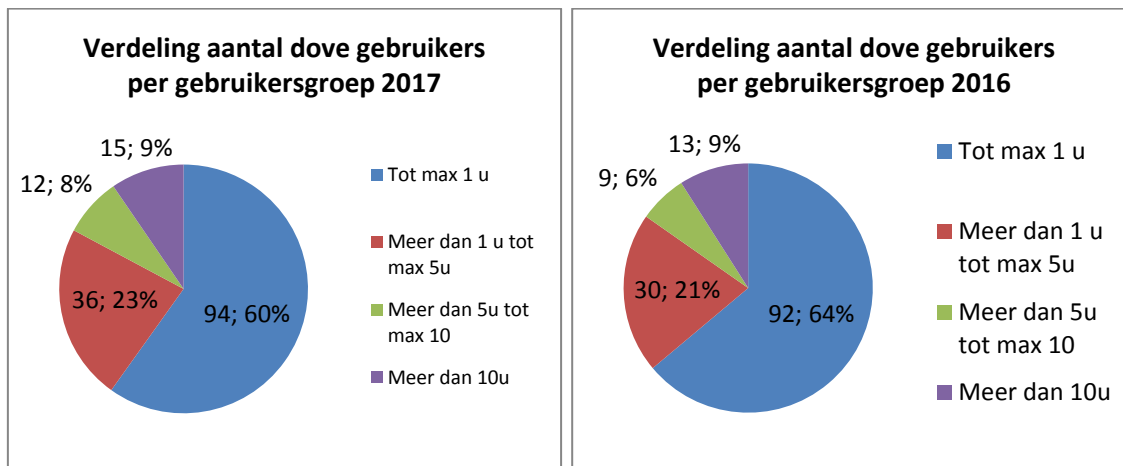
In totaal gebruikten 171 personen effectief de afstandstolkendienst: dit betekent gemiddeld op jaarbasis per persoon 2,39 u. In 2016 ging het nog om 156 personen die gemiddeld 2,74 u per persoon benutten. Er zijn in 2017 dus 9,6 % meer actieve gebruikers.

De 2 taartgrafieken hieronder tonen bij benadering hoeveel uren de effectieve dove gebruikers in 2017 en 2016 belden ("bij benadering": omdat de manuele registratie regelmatig onduidelijkheden vertoont. Zo was er bijvoorbeeld bij een aantal oproepen

VZW CAB JAARRAPPORT 2017



verbinding van de gebruiker met de tolk, maar niet met de horende gesprekspartner). Opgelet: de software van de provider berekent niet hoeveel er per persoon gebeld werd voor Welzijn en hoeveel voor Werk (omdat dit onderscheid voor de subsidiërende overheden in nogal wat landen niet relevant is). De manuele registratie verschaft ook geen volledige duidelijkheid omdat de tolk soms zowel werk als welzijn aanduidt. De registratie moet in de loop van 2018 vlotter en beter gemaakt worden.



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).

VZW CAB JAARRAPPORT 2017

1.5.1.2 INGERICHTE PERMANENTIE-UREN VERSUS BENUTTE PERMANENTIE-UREN

Er werden 1.192,80 tolkuren ingericht (= permanentie tolken). Dit is een stijging van 6 % t.o.v. 2016 (1.123,98 u). Deze stijging is toe te wijzen aan de beslissing om in de loop van december 2017 te starten met duotolken.

Alle permanentie werd uitgevoerd door freelancers. In de loop van 2017 werd in samenspraak met de belangenverenigingen een betere wervingspolitiek ontwikkeld (minimum ervaring en opleidingstraject). Eind 2017 meldden zich 2 kandidaten die in 2018 aan het traject zouden starten.

De "factureerbare gesprekstijd" steeg van 276,35 u in 2016 tot 285,18 u in 2017.

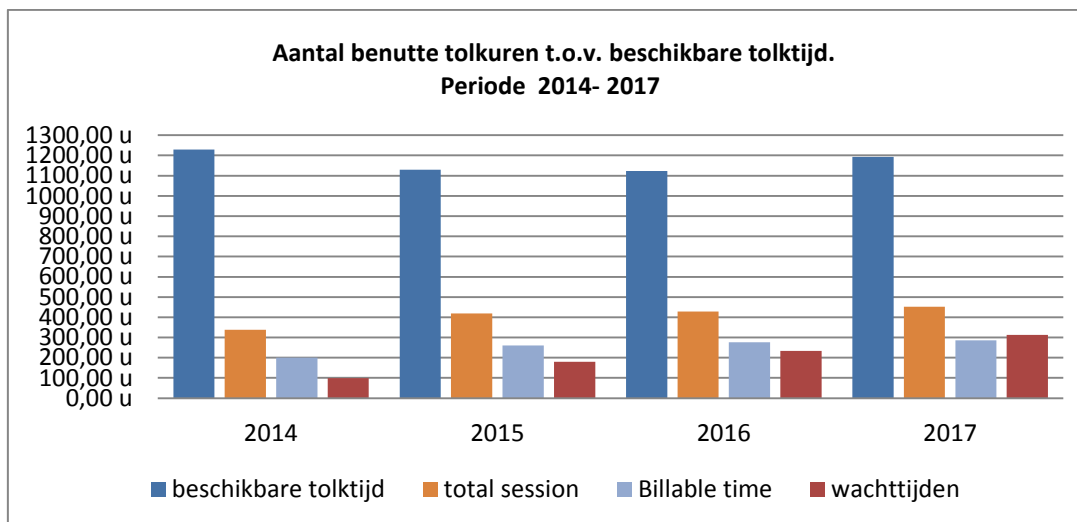
De "totale sessie tijd" bedroeg 452,8 u (428 u in 2016).

Ondanks de stijging van de permanentie met 6 % stegen de getolkte telefoongesprekken (factureerbare tijd) slechts met 3,2 % (stijging van 5,9 % in 2016). De total session time steeg wel met 5,8 %.

Deze tijd, tijdens de welke de tolken aanwezig waren en benut werden, bedroeg in 2017 37,96 % en is quasi dezelfde als in 2016.

"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.



In de grafiek boven ziet men ook dat de wachttijden jaarlijks stijgen. In feite is de werkelijke wachttijd nog iets hoger, want in de grafiek wordt enkel de wachttijd van de beantwoorde oproepen opgenomen. In het volgende hoofdstukje wordt verder ingegaan op het knelpunt van de wachttijden en de mogelijke oplossingen.

1.5.1.3 OPROEPEN

Er waren 9.844 oproepen, dit is 1 % minder dan in 2016. Het aantal beantwoorde oproepen steeg daarentegen wel met 15 % (5.568 in 2017; 4.849 in 2016).

Het aantal niet beantwoorde oproepen (opgehangen) daalde met 17 %. Dit brengt het aandeel beantwoorde oproepen t.o.v. alle oproepen op 57 %, een substantiële vooruitgang t.o.v. de 49 % van 2016. Hiervoor zijn verschillende verklaringen denkbaar: de gebruikers kennen beter de openingstijden van de afstandstolkendienst (duidelijkere communicatie – duidelijk stramien); gebruikers gebruiken meer de call back toets waardoor ze comfortabel in de wachtrij kunnen blijven; er wordt meer geboekt.

De gemiddelde wachttijd per beantwoorde oproep steeg van 2,89 min in 2016 naar 3,38 min in 2017. Dit is een stijging met 17 %.

Hierna een overzicht van piekperioden van wachttijden bij de beantwoorde oproepen:

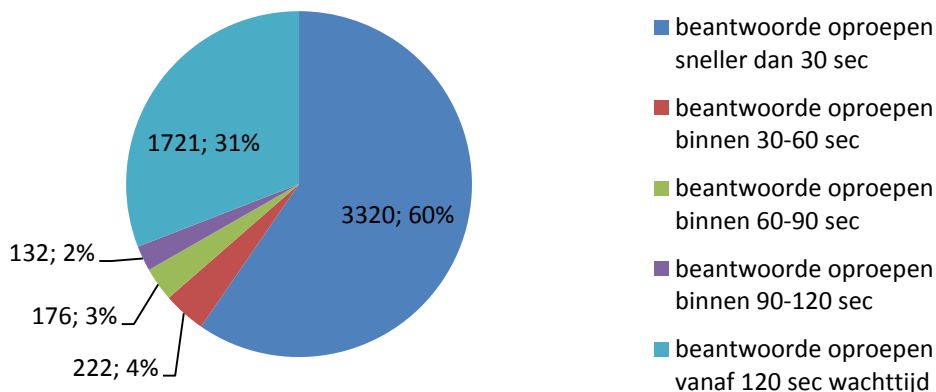
Tijdstip	Gemiddelde wachttijd 2015	Gemiddelde wachttijd 2016	Gemiddelde wachttijd 2017
08u30-09u	0,70 min	1,59 min	1,18 min
09u-10u	1,69 min	2,81 min	3,01 min
10u-11u	2,51 min	2,81 min	4,25 min
11u-12u	2,13 min	3,18 min	3,55 min
12u-12u30	0,85 min	0,88 min	5,20 min

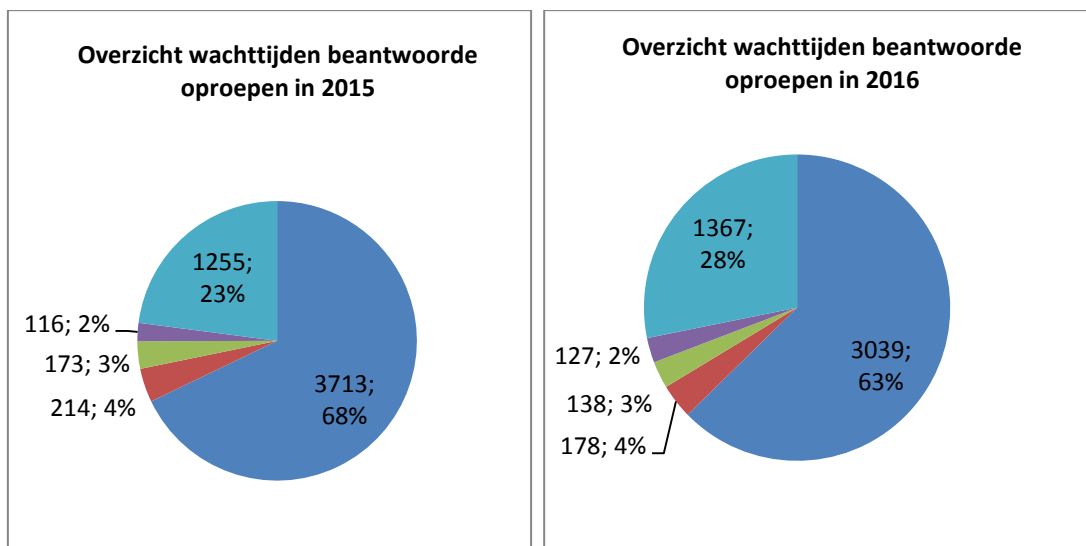
De call-back knop

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.

Overzicht wachttijden beantwoorde oproepen in 2017





Actieplan 2017-2018 van het CAB

Begin 2017 was het aan de stuurgroep van het project afstandstolken duidelijk geworden dat een samenwerking tussen de afstandstolkendienst van het CAB met de dienst teletolk van de Vlaamse Infolijn op (korte) termijn niet kon gerealiseerd worden. Als benchmarking nodigde het CAB de Nederlandse en Noorse collega's uit. Daaruit rijpten verschillende ideeën. Eerst en vooral moest gezocht worden naar schaalvergroting: hoe konden meer gebruikers aangesproken worden, zodat het rendement van de aanwezige tolken verhoogt? De buitenlandse diensten focusten zich naast het tolken gebarentaal ook op het schrijftolken. Het CAB had dit tot dan toe nagelaten, precies omdat Teletolk bestond. Verder waarborgden de buitenlandse collega's de permanentie door minstens twee of meer tolken tegelijk in te zetten. Uiteraard zorgde dit daar voor minder lange wachtrijen. Het CAB overwoog om zelf extra te investeren in een tweede tolk.

Het CAB toetste dit af bij de gebruikersverenigingen. De vertegenwoordigers van de dove en slechthorende burgers die geen gebarentaal gebruikten gingen akkoord, mede omdat het systeem wellicht gebruiksvriendelijker zou zijn dan dat van Teletolk. Wel zou het absoluut nodig zijn om dit soort dienstverlening te sensibiliseren, omdat de attitude om schrijftolken in te zetten bij de overgrote meerderheid van dit doelpubliek nog niet aanwezig is. De vertegenwoordigers van de gebarentaligen waren uiteraard verheugd met het perspectief dat er 2 tolken ter beschikking zouden gesteld worden om de wachttijden te bestrijden. De afstandstolken zelf gingen akkoord om zowel te schrijftolken als te tolken VGT.

De eerste testen eind november en in december waren veelbelovend: zij hadden onmiddellijk impact op de wachtrijen. Ondertussen werden andere acties gepland, zoals promotiefilmpjes (zie hoofdstuk kwaliteitsplanning).

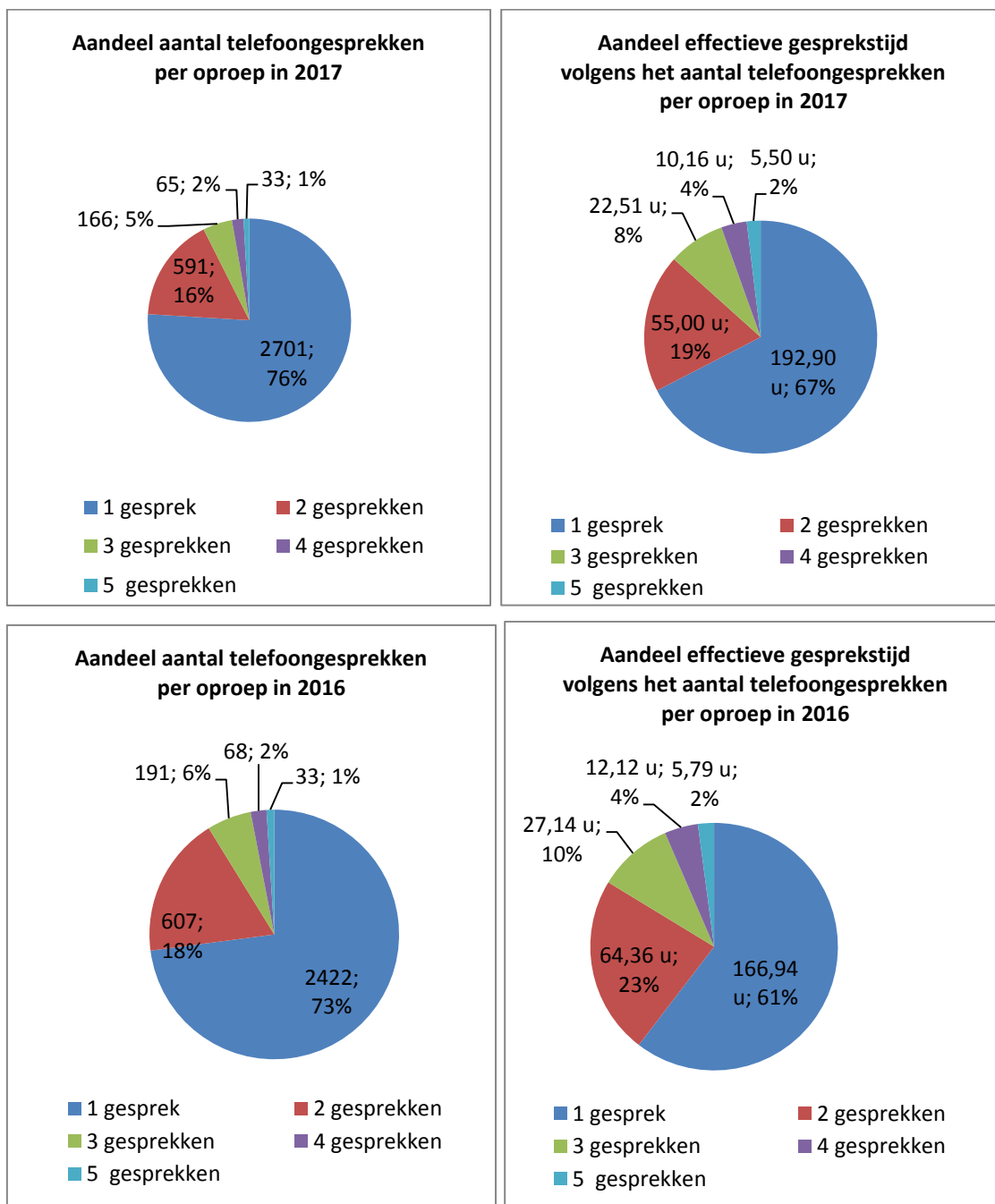
Evolutie van oproepen met een effectief telefoongesprek met horende partner

Dit aantal gesprekken steeg met 7 % (3.556 in 2017 en 3.321 in 2016).

De gemiddelde duur van oproepen met effectieve telefoongesprekken daalde in 2017 met 4 % tot 4,81 min in 2017. De gemiddelde totale duur van oproepen (eerst verbinding met tolk, dan met tolk inclusief horende gesprekspartner, dan weer even enkel met tolk) met een effectief telefoongesprek daalde met 3 % tot 6,56 min. Dit betekent dat de gesprekstijd met de tolk zonder horende partner zowel in 2016 als in 2017 1,75 min bedroeg.

Onder meer om de wachttijden beter te beheersen, werden medio 2017 in samenspraak met de stuurgroep en de tolken enkele gebruiksregels aangescherpt of genuanceerd (bv.: wanneer vroeger een gebruiker inbelde, was er maar één belangrijke regel: maximum 30 minuten bellen. Sommige gebruikers maakten hiervan gebruik om meerdere gesprekken

te voeren binnen die 30 minuten. Voorlopig kan dit niet meer als andere bellers in de wachtrij staan).



Evolutie van de oproepen zonder effectief telefoongesprek met horende partner

Het aandeel van het aantal door de tolk beantwoorde oproepen bedraagt hier 36 % (31 % in 2016).

Langere oproepen

Het aantal oproepen dat langer duurt dan 15 min, neemt in 2017 lichtjes toe: 364 calls in 2017, 350 in 2016.

VZW CAB JAARRAPPORT 2017

VRS versus VRI

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

In 85 % van de beltijd ging het duidelijk om VRS oproepen. Dat is quasi hetzelfde als in 2016. Volgens de manuele registratie door de tolken zou 8 % bestaan uit VRI oproepen. Bij 7 % 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 (qua beltijd) in Welzijn en Werk schommelt volgens de manuele registratie respectievelijk tussen 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

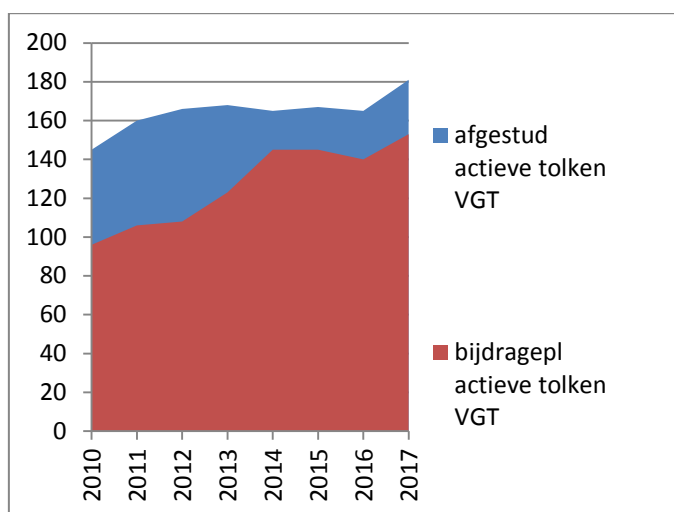
Tijdens de periode van tax-on-web werden in deze FOD-kantoren 34 (vorig jaar 29) gesprekken via de afstandstolk gevoerd. Daarna waren er geen gesprekken meer.

2 EVOLUTIE VAN HET TOLKENBESTAND

2.1 TOLKEN VGT

Eind 2017 telde men 181 tolken die uitbetaald waren voor VGT-prestaties, dit is een aangroei met 16 tolken (+ 9,70 %). Da 's opmerkelijk, omdat van 2012 tot en met 2016 het aantal actieve tolken VGT telkens schommelde tussen de 164 en 166.

In praktijk rekent het CAB bij het invullen van tolkopdrachten hoofdzakelijk op tolken die als tolk wellicht in aanmerking komen om sociale bijdragen te betalen, want zij zijn veel meer beschikbaar dan diegenen die slechts gelegenheidstolk zijn. Om hoeveel personen gaat het dan? Eind 2017 waren dat 153 personen, 13 meer dan het jaar daarvoor. Na de dip in 2016 is deze duidelijke stijging hoopgevend voor de gebruikers.

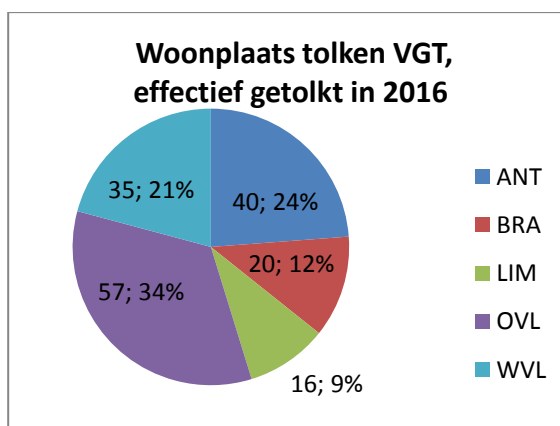
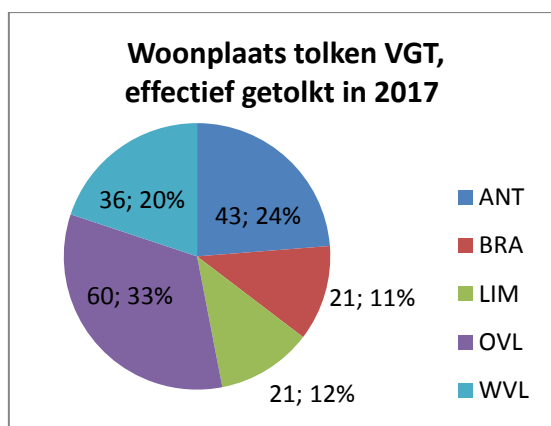


Wel of geen sociale bijdragen?

Het CAB kan onmogelijk de wisselende officiële gegevens over de sociale bijdragen van tolken verzamelen. Ten einde toch over een maatstaf of referentiepunt te beschikken om de jaarlijkse groei van het aantal regelmatig actieve tolken te meten, wordt het jaarinkomen van de tolken VGT getoetst aan het grensbedrag (*) om minimale RSZ-bijdragen te betalen. (Dit cijfer zal echter niet exact overeenstemmen met het aantal tolken dat werkelijk sociale bijdragen betaalt, omdat het CAB immers noch de inkomsten van deze tolken kent voor klanten zonder tolkuren, noch hun onkosten kent die zij als freelancers inbrengen)

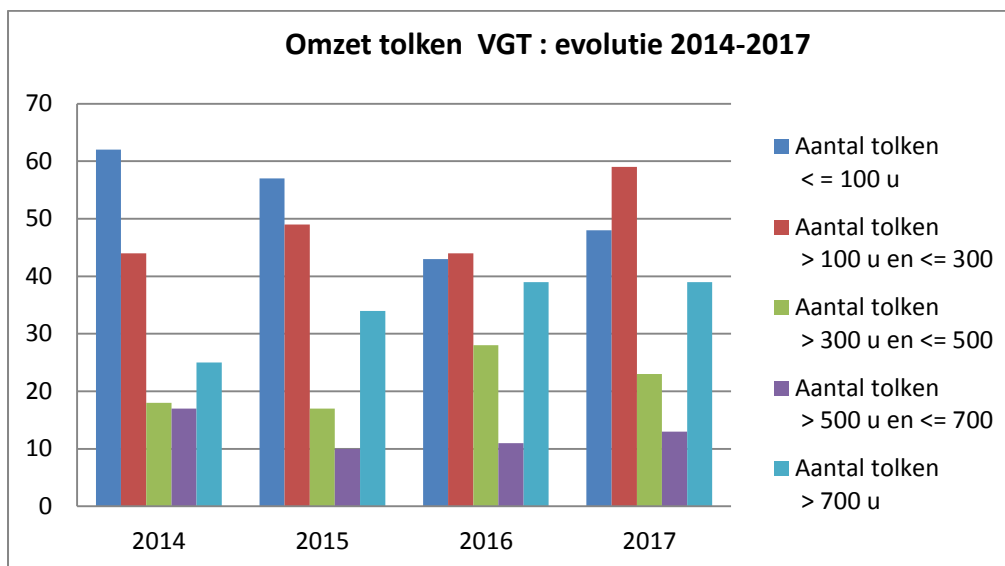
(*): De grens waarboven theoretisch minimale RSZ-bijdragen moesten betaald worden in 2017 bedroeg € 1.471.

Heel opmerkelijk in de grafieken hieronder is dat het aandeel tolken dat effectief VGT getolkt heeft, ook steeg in de provincie Limburg. Nochtans blijft de nood daar hoog.



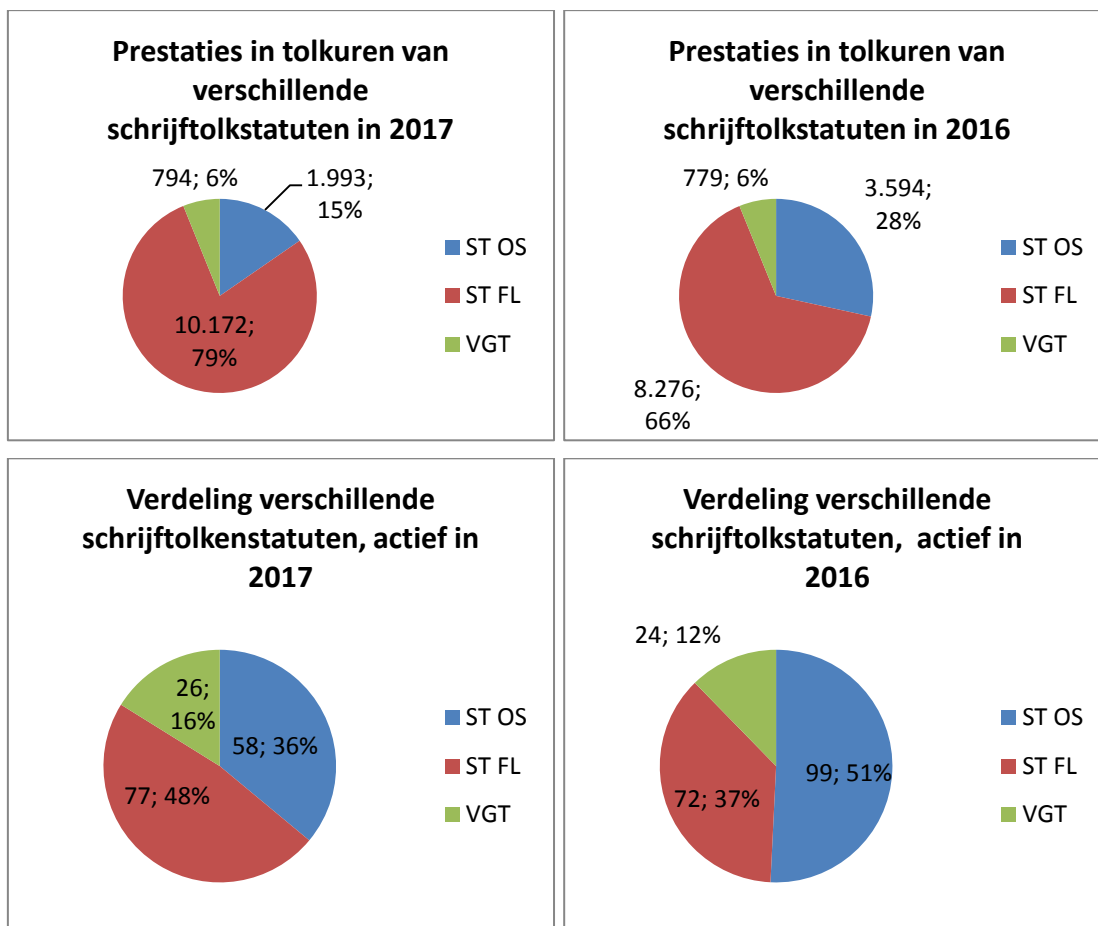
VZW CAB JAARRAPPORT 2017

In het staafdiagram hieronder ziet men dat de groei van het aantal actieve tolken VGT in 2017 zich voornamelijk situeert in de groep van “>100 u en >= 300 u”. Het aantal tolken dat meer dan 700 u tolkte blijft voorlopig status quo (39 tolken). Maar dit cijfer moet onmiddellijk genuanceerd worden: vorig jaar studeerden 16 nieuwe tolken af waarvan 5 in februari. De grootste groep (11) die in juni afstudeerde kreeg dus in 2017 nog geen kans om in dat jaar veel uren om te zetten. Vermoedelijk vervormt dit de statistiek enigszins. Ook diegenen die in februari actief werden, hadden het misschien in vergelijking met de reeds gekende al actieve tolken moeilijker om nog grote onderwijsblokken in de wacht te slepen in dat schooljaar.



2.2 SCHRIJFTOLKEN (ST)

Om het tolkentakort in die sector tegen te gaan, kreeg het CAB vanaf het schooljaar 2015-2016 de opdracht om de coördinatie van de schrijftolken in Onderwijs op zich te nemen en het statuut van freelance tolk te promoten. Tegelijk besliste AgODi dat er een overgangsfase zou ingelast worden, tijdens welke tolken met een ander statuut (verder OS genoemd, oud statuut, verbonden aan een onderwijsinstelling) 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.

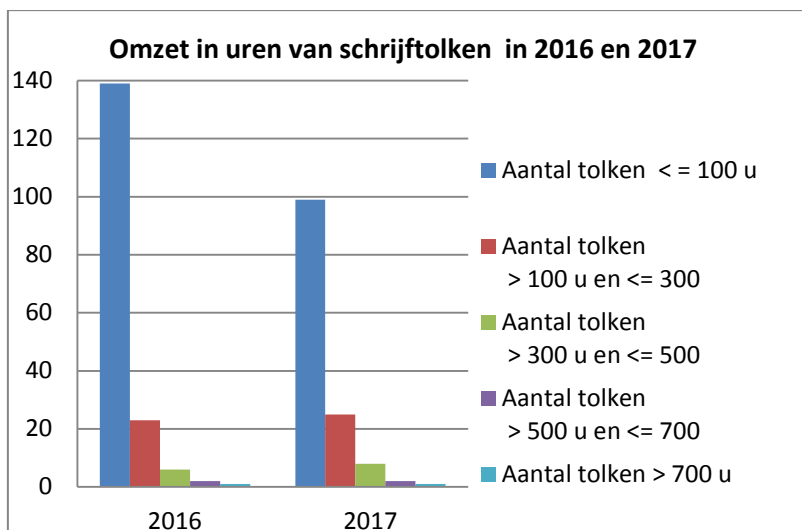


Tijdens het kalenderjaar 2017 is het aantal OS-tolken bijna gehalveerd (58 in 2017, 99 in 2016). Zij tolkten 15 % van het aantal tolkuren ST.

Het aantal actieve freelance tolken is licht gestegen van 72 in 2016 naar 77 in 2017. Daarmee vertegenwoordigen zij in 2017 al 48 % van de actieve schrijftolken. Zij namen 79 % van het aantal getolkte uren ST voor hun rekening. 26 tolken VGT tolkten ook nog 6 % van het aantal uren ST.

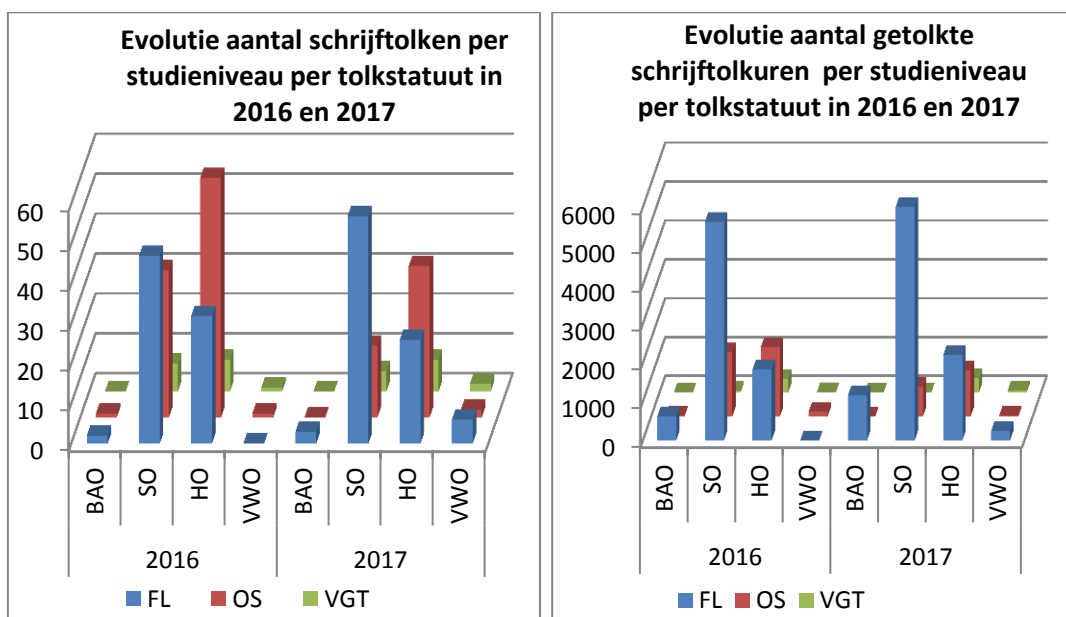
De schrijftolken in OS tolkten gemiddeld 34 u per tolk. De freelance schrijftolken tolkten gemiddeld 132 u per tolk. De tolken VGT tolkten gemiddeld 30 tolkuren ST per tolk (2016: respectievelijk: 36 u, 115 u, 32 u).

Uit het staafdiagram hierna kan men afleiden dat in tegenstelling tot de tolken VGT, er nog danig wat evolutie in het werkaanbod vereist zal zijn om als schrijftolk gemakkelijk een behoorlijk inkomen te kunnen uitbouwen.



Theoretisch beschikte het CAB eind 2017 over circa 174 schrijftolken (waarvan 34 in OS). Toch stijgt de oplossingsgraad van de uren ST niet uit boven die van de tolkuren VGT, hoewel er minder tolkaanvragen zijn van dit soort gebruikers. Hoe kan dat? Een overgroot deel van deze tolken is niet - zoals de tolken VGT - voltijds vrij zodat de match vaak niet lukt. Ook bieden zich nieuwe schrijftolken aan, die de facto vrij snel afhaken omdat ze in een regio wonen waar toevallig op dat moment weinig aanbod is of past voor hen.

In de 2 staafdiagrammen hieronder zien we de evolutie van het statuut per kalenderjaar en per studieniveau:



Vanaf het schooljaar 2016-2017 worden in principe enkel nog in het HO nieuwe OS-schrijftolken toegelaten. OS-schrijftolken die in de andere studieniveaus reeds actief waren kunnen evenwel hun tolkprestaties verder zetten.

Alhoewel in het HO nog nieuwe OS-schrijftolken worden toegelaten, merkt men toch een sterke vermindering op van hun aantal, maar opvallender nog is de grafiek van het aantal getolkte uren per statuuttype.

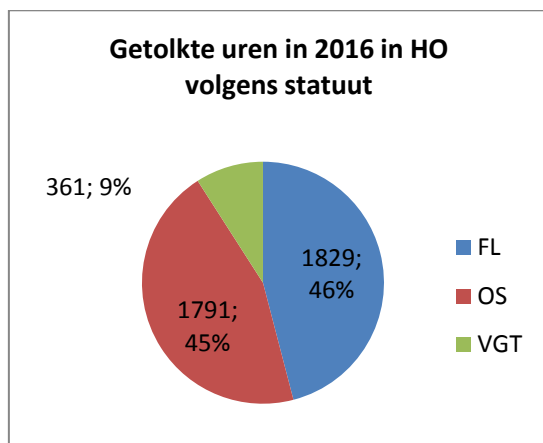
Ook al zijn er in 2017 nog steeds meer OS- dan freelancetolken actief in het HO (38 OS – 26 FL - 8 VGT), de freelance tolken presteerden meer uren. 59 % van de in het HO gepresteerde tolkuren ST worden uitgevoerd door freelance tolken. In 2016 was dit 46 %. De OS-tolken tolkten resp. 32 % en 45 %. OS-tolken in het HO zijn dikwijls studenten die meestal geen volledig academiejaar tolken, wat een invloed heeft op hun aantal.

Het aantal getolkte uren per provincie in het HO bezorgt eveneens stof tot nadenken. In West-Vlaanderen wordt het merendeel van de tolkuren ST door freelancers getolkt: 83 % in 2017. Dit was ook al het geval in 2016. De overige uren worden in West-Vlaanderen niet getolkt door OS-tolken, maar door tolken VGT.

In Limburg worden de tolkuren ST in het HO ook vooral door freelancers getolkt (75 % in 2016; 100 % in 2017). In Antwerpen bemerken we een verschuiving naar freelancers: in 2016 werd nog 50 % van het aantal tolkuren ST door OS-tolken getolkt, in 2017 is dit nog maar 18 %.

Het HO in Vlaams-Brabant werkte voorheen vooral met OS-tolken (nog 81 % in 2015 en 67 % in 2016), maar de werking verschuift er eveneens langzaam in de richting van freelance tolken in 2017 (maar 43 % OS meer).

Het aandeel door OS-tolken getolkte uren in Oost-Vlaanderen zakt al jaren en bedraagt nog 45 % in 2017. Opvallend in Oost-Vlaanderen is er een stijgend aantal schrijftolkopdrachten dat door tolken VGT getolkt wordt: 12 % in 2015, en al 20 % in 2017.



2.3 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 preciaire tolkopdrachten in Welzijn, Werk en Onderwijs invullen waarvoor geen freelance tolk kan gevonden worden.

Het statuut van vlindertolk werd stopgezet in juni 2017, omdat het rendement steeds verder daalde (cf. jaarverslag 2016).

De vlindertolk tolkte in 2017 nog 55 u in arbeid, 2 u voor sollicitatiegesprekken, 48 u in leefsfeersituaties, 72 u in onderwijs en een paar preciaire uren voor Derden. De totale omzet bedroeg 182 uren.

2.4 VORMING VOOR TOLKEN

Het CAB ondersteunde voor het tweede jaar op rij Tenuto, een vzw die jaarlijks workshops als bijscholing voor tolken VGT organiseert. In 2017 ging het om volgende activiteiten: teamtolken (18/02) 13 deelnemers; GOC - Gebaren met Orale Component (07/10) 19 deelnemers; Glossaria (09/12) 13 deelnemers.

VZW CAB JAARRAPPORT 2017



3 KLACHTENBEHANDELING

Er werden 18 gegronde of betwistbare OTK geregistreerd (OTK staat voor “Opmerking”, “Tip” of “Klacht”).

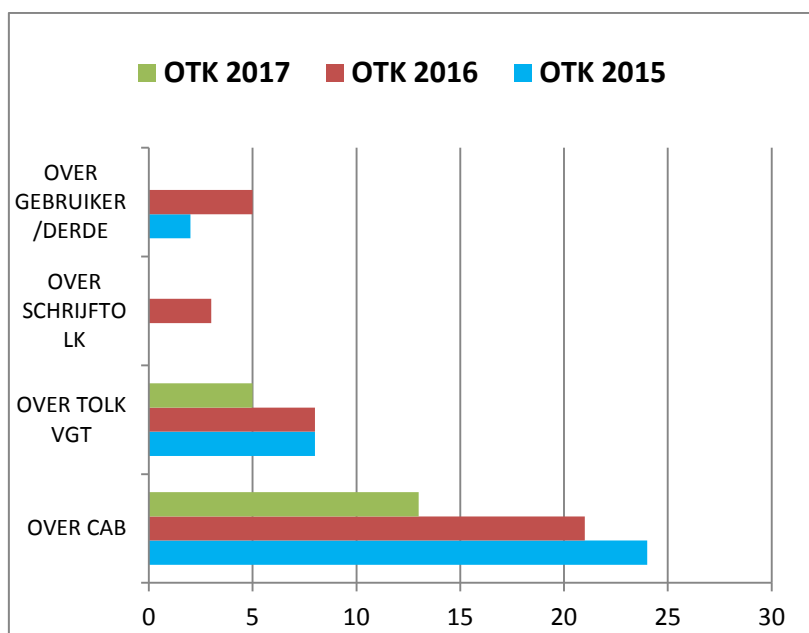
6 OTK hadden betrekking op Onderwijs, 3 op de afstandstolkendienst, 7 op Welzijn, 1 op Werk en 1 op een situatie bij Derden.

9 OTK werden ingediend door gebruikers (inclusief studenten/leerlingen/cursisten), 4 door tolken, 4 door onderwijsinstellingen of begeleiders aldaar, en 1 door een andere partij.

16 OTK gebeurden via mail, 2 via VGT.

Splitst men de 18 OTK uit, dan ziet men dat dat 13 OTK over het CAB handelden en 5 over de tolken.

Hoewel het CAB in 2017 expliciet publiciteit heeft gemaakt voor haar aanspreekpunt VGT en hoewel het CAB-team verder rechtstreeks toegankelijker is geworden voor gebarentaligen via de afstandstolkendienst, loopt het aantal OTK verder terug. Dit wordt duidelijk via de onderstaande grafiek. Enkele mogelijke verklaringen hiervoor zouden kunnen zijn: het aantal tolken neemt toe zodat er meer keuze is voor de gebruikers die bij onvrede over een tolk geen klacht indienen, maar wel overschakelen naar andere tolken; de toegankelijkheid van gebruiksregels werd substantieel verhoogd door de productie van informatieve video's in VGT.

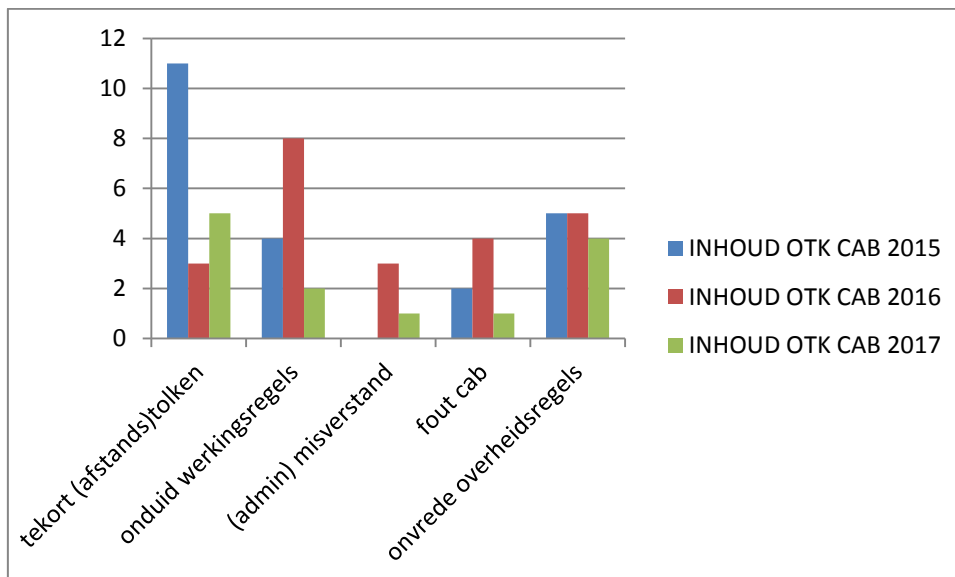


VZW CAB JAARRAPPORT 2017

3.1 OTK OVER HET CAB

Er waren 13 OTK over het CAB (21 in 2016), da's heel wat minder dan in de vorige jaren. (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.)

Zij geven het volgende beeld:

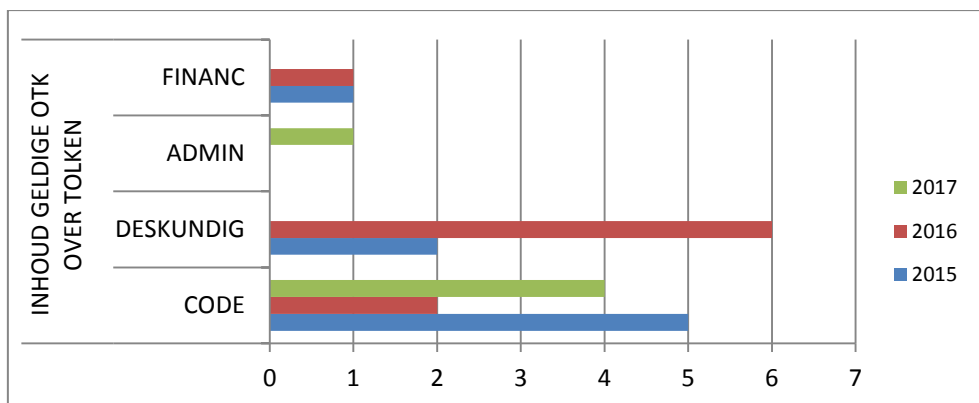


Behalve de formele OTK zijn er uiteraard ook nog jaarlijks signalen die bezorgd worden door Doof Vlaanderen en/of door de BVGT, respectievelijk de belangenverenigingen van de gebarentalige gebruikers en van de tolken VGT. De signalen werden o.m. gebruikt om prioriteiten aangaande de kwaliteitsplanning 2018 te bepalen (zie verder hoofdstuk 4.4).

Klachten over de afstandstolkendienst

Hoewel er weinig formele klachten waren in 2016 en 2017, ving het CAB vooral via Doof Vlaanderen of de sociale media signalen op dat er bij sommige gebruikers een groeiende onvrede bestond over de lange wachttijden bij het beroep doen op de dienst. De cijfers en grafieken daarover in hoofdstuk 1.5 tonen aan dat deze gebruikers gelijk hadden. Bovendien moest het CAB enkele keren de dienst sluiten bij gebrek aan aanwezige freelance tolk. Ook dat was geen gebruiksvriendelijke situatie. Daarom stelde het CAB medio 2017 in overleg met de gebruikersverenigingen en de afstandstolken een actieplan op om aan de verzuchtingen tegemoet te komen. Meer daarover in hoofdstuk 1.5.

3.2 OTK OVER DE TOLKEN



De OTK over de tolken VGT blijken jaarlijks nogal grillig. In 2016 kon men spreken van wat meer onvrede over de deskundigheid van tolken, in 2017 blijkt dit dan weer te gaan over het naleven van de code. Maar al bij al mag men 4 OTK over de code op zo'n grote groep van tolken en een massa opdrachten geen slecht resultaat noemen.

Oprichting van een tolkenregister?

De sector pleit al jaren 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. Aldus zou een dergelijk register aan de gebruikers meer garanties kunnen bieden op kwaliteitsvol tolkwerk.

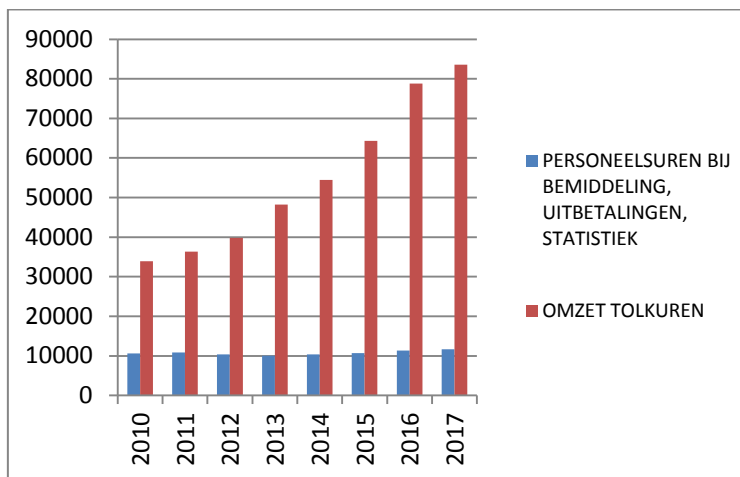
3.3 WERKING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie hoefde in 2017 niet te vergaderen.

4 INTERN BELEID

4.1 WERKINGSMIDDELEN

De structurele werkingsenveloppen van Onderwijs, Werk en Welzijn voor de dienst bleven opnieuw bevroren en de opdrachten van de dienst bleven min of meer dezelfde. Enkel de omzet van de tolkuren verhoogde.



De gemiddelde uitgave van de 3 overheden samen per benut tolkuur voor de administratie van het CAB evolueert gunstig. Begin 2018 bedraagt deze € 5,9 (€ 6,3 in 2017, € 7,2 in 2016 en € 8,4 in 2015).

Tolkaanvraag 2.0

www.tolkaanvraag.be is de applicatie waarlangs alle tolkaanvragen met tolkuren in Vlaanderen geregistreerd en bemiddeld worden en vormt ook de basis voor de uitbetaling van de tolken en de statistieken voor de overheden. De geplande vernieuwing moest wegens het afhaken van de vorige firma uitgesteld worden tot 2017-2018, maar wordt normaliter eind 2018 operationeel. Ze beoogt een tweevoudig doel: een grotere gebruiksvriendelijkheid voor de gebruikers en tolken, en een grotere automatisatie van de werkzaamheden binnen het CAB.

4.2 COMMUNICATIE MET DE GEBRUIKERS

In de periode 2017-2019 gaan de meeste middelen en energie naar de modernisering en inburgering van www.tolkaanvraag.be. Eens dit project afgerond is, moet de informatieve website www.cabvlaanderen.be vernieuwd worden, want de technische mogelijkheden en lay-out zijn stilaan verouderd.

De snelste en meest effectieve communicatie tussen het CAB en de gebruikers verloopt tegenwoordig langs de facebook pagina CAB Vlaanderen. Behalve geschreven berichten en foto's werden daar in 2017 een tiental video's in VGT gepubliceerd, die gemiddeld per

video 747 minuten bekeken werden. De bedoeling is uiteraard om de productie van dit soort video's aan te houden en/of op te voeren.

Hoewel gebarentaligen het CAB-team tegenwoordig gemakkelijker kunnen bereiken via de afstandstolkendienst, werden ook de personeelsuren van het aanspreekpunt VGT eind 2017 wat uitgebreid.

4.3 OVERLEG MET DE SECTOR

Er gingen tal van vergaderingen door. De voornaamste waren evenwel:

- ❖ Samenkomsten van het overlegplatform BVGT - CAB - Doof Vlaanderen op 21/02, 20/04 en 07/11/17.
- ❖ Samenkomsten van het Intersectoraal Overleg (ISO) Tolkondersteuning op 04/05 en 09/11/17 (waarop behalve de leden van het bovenvermeld overlegplatform ook de drie subsidiërende overheden vertegenwoordigd zijn).

VZW CAB JAARRAPPORT 2017



4.4 KWALITEITSWERKING 2017 (2018)

KWALITEITSWERKING 2017 OVERZICHT RESULTATEN							
NR	THEMA	SECTOR	DOELGROEP	VERANT- WOORDELIJKE	OPVOLGING	START/ LOPEND/ AFGESLOTEN	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.	AFSTANDSTOLKEN	GEBRUIKERS OVERHEDEN	DIRECTIE	DIRECTIE	AFGESLOTEN	2016-2017
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	AFGESLOTEN	2017-2018
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	LOPEND	2017-2018

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, BAO: uittesten of meer met voorkeurtolken kan gewerkt worden</p>	ONDERWIJS	ONDERWIJS- INSTELLINGEN TOLKEN GEBRUIKERS	DIRECTIE	COORDINATOR MEDEWERKERS	AFGESLOTEN	2017-2018
5	<p>AUTOMATISATIE VAN DE STATISTISCHE RAPPORTERING</p> <p>Meer automatisatie bij de monitoring van het tolkurenverbruik en controletools voor het CAB-team</p>	ALLE	OVERHEDEN	COORDINATOR	COORDINATOR	AFGESLOTEN	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	AFGESLOTEN	2016-2017
7	<p>VERBETEREN TOEGANKELIJKHEID: UITZOEKEN ALTERNATIEF SMS-SYSTEEM</p> <p>SMS'en gebruikers en tolken via SMS-centrale</p>	ALLE	GEBRUIKERS TUSSENPERSONEN TOLKEN CAB-BEMIDDELAARS	DIRECTIE	COORDINATOR	AFGESLOTEN	2017

VZW CAB JAARRAPPORT 2017



8	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	DEEL 1 AFGESLOTEN DEEL 2 UITGESTELD	2016-2018
---	--	------	---	----------	-------------	--	-----------

KWALITEITSPANNING 2018 (2019)

NR	THEMA	SECTOR	DOELGROEP	VERANT- WOORDELIJKE	OPVOLGING	START/ LOPEND	TIMING
1	VERGROTEN VAN HET DIENSTENAANBOD BINNEN HET PROJECT AFSTANDSTOLKEN Testen of, naast de dienstverlening door tolken VGT, de geplande aanvullende dienstverlening door schrijftolken beantwoordt aan een behoefte van de gebruikers van schrijftolken .	WELZIJN WERK	GEBRUIKERS	DIRECTIE	DIRECTIE	START	2018-2019
2	DE GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID VAN DE AFSTANDSTOLKENDIENST VERHOGEN (1) Garantie openingsuren Zoveel mogelijk twee tolken tegelijk inplannen een stand-by systeem testen zodat een afstandstolk kan inspringen als de enige aanwezige tolk uitvalt (2) Wachtrijen beperken Zoveel mogelijk permanentie van 2 tolken tegelijk te voorzien (3) Vervanging van het inkomend buitenlandse telefoonnummer door een Belgisch	WELZIJN WERK	GEBRUIKERS	DIRECTIE	DIRECTIE	START	2018

VZW CAB JAARRAPPORT 2017



3	DE REGISTRATIE VAN DE OPROEPEN BINNEN DE AFSTANDSTOLKENDIENST VEREENVOUDIGEN Een pop up aanbieden waarbij de tolk na het gesprek kan aanvinken onder welke categorie het uitgevoerde gesprek doorging (Welzijn, Werk, VGT, ST)	WELZIJN WERK	TOLKEN	DIRECTIE	ICT AFSTANDS- TOLKEN	START	2018
4	DE INFO OVER DE VOORDELEN VAN HET GEBRUIK VAN DE AFSTANDSTOLKENDIENST TOEGANKELIJKER MAKEN Voorlichtingsfilmpjes en folders produceren/verspreiden over het gebruik van tolken VGT en schrijftolken. Actiever betrekken van gebruikersverenigingen bij promotiecampagnes.	WELZIJN WERK	GEBRUIKERS	DIRECTIE	DIRECTIE	START	2018
5	ADMINISTRATIE VAN TOLKEN EN CAB INZAKE PRESTATIEBLADEN EN MAANDSTATEN VEREENVOUDIGEN (1) Door het afschaffen van verplichting van tolken om maandelijks de documenten aan het CAB te bezorgen (2) Door het ontwikkelen van een alternatief systeem binnen het CAB om de uitgevoerde tolkprestaties op te volgen.	ALLE	TOLKEN CAB	DIRECTIE	DIRECTIE COORDINATOR	START	2018
6	ADRESBOEK AANMAKEN IN TOLKAANVRAAG 2.0 Bij een tolkaanvraag kan de locatie uit dit boek geselecteerd worden.	ALLE	GEBRUIKERS	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2017-2018
7	VERBETEREN ZOEKFUNCTIE OPENSTAANDE OPDRACHTEN IN TOLKAANVRAAG 2.0 Zoeken op regio's, dagen/dagdelen verbeteren.	ALLE	TOLKEN	DIRECTIE	COORINDATOR	LOPEND	2017-2018

VZW CAB JAARRAPPORT 2017



8	UITBETALINGSPROCEDURE PRESTATIE TOLKEN VERBETEREN (1) Via tolkaanvraag 2.0 mogelijk maken dat tolken foutief ingevulde prestaties kunnen corrigeren ook na de maandelijkse uitbetaling en alle correcties op prestaties bij de volgende uitbetaling vereffenen (= afschaffen verschillenstaten en jaarafsluiting) (2) Nieuwe ontwikkeling voor import van de in tolkaanvraag 2.0 ingevulde prestaties naar boekhoudprogramma.	ALLE	TOLKEN BOEKHOUDING CAB	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2017-2018
9	GEbruikers 24/24u TOEGANG GEVEN OM TOLKEN AAN TE VRAGEN (1) in tolkaanvraag 2.0 wordt de status "goedgekeurd" losgekoppeld van de zichtbaarheid van tolkaanvragen voor tolken (2) de zoekprocedure in Welzijn en werk wordt uitgebreid: tolken moeten bij het 24/24u procedé kunnen zien of er voldoende beschikbare uren zijn voor een tolkopdracht; gebruikers mogen zelf accepterende tolken toekennen	WELZIJN WERK	GEbruikers TOLKEN CABBEMIDELAARS	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2017-2018
10	ONTWIKKELING TOLKAANVRAAG 2.0 MET EEN RESPONSIVE WEBDESIGN Voor gemakkelijker gebruik op smartphone, tablet,...	ALLE	GEbruikers TOLKEN	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2017-2018
11	ONTWIKKELING SJABLOON LESTIJDEN EN LESSENROOSTER Zodat wekelijks terugkerende tolkaanvragen gemakkelijk kunnen ingediend/beheerd worden	ONDERWIJS	GEbruikers ONDERWIJS- INSTELLINGEN CABBEMIDDELAARS	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2017-2018
12	MOGELIJKHEDEN UITZOEKEN OM TOLKAANVRAAG 2.0 TE VERGROTEN VOOR DOOFBLINDEN	ALLE	DOOFBLINDE GEbruikers	DIRECTIE	COORDINATOR	START	2018-2019
13	GEbruikers MET VERSCHILLENDE ROLLEN KRIJGEN TOEGANG TOT TOLKAANVRAAG 2.0 VIA 1 LOGIN	ALLE	GEbruikers TOLKEN ANDERE TUSSENPERSONEN	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2017-2018

VZW CAB JAARRAPPORT 2017

14	CONTROLE VAN PRESTATIES VAN TOLKEN DOOR GEBRUIKERS: TOEVOEGEN AAN TOLKAANVRAAG 2.0 De door de tolk ingevulde prestaties moeten getoond worden aan de dove gebruikers (of hun tussenpersonen)	ALLE	GEBRUIKERS ONDERWIJS- INSTELLINGEN	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2017-2018
15	TOEVOEGEN VAN OPDRACHTEN AAN EEN BESTAANDE TOLKAANVRAAG VEREENVOUDIGEN	ALLE	GEBRUIKERS TOLKEN ANDERE TUSSENPERSONEN	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2017-2018
16	UITBREIDING VAN HET CONCEPT "TUSSENPERSOON" VOOR DE L-UREN (1) zodat ouders gemakkelijk via één login de tolkaanvragen van zichzelf en hun kinderen kunnen beheren (2) zodat begeleiders van dove personen met een eigen login de tolkaanvragen van hun cliënten kunnen beheren.	ALLE	GEBRUIKERS TOLKEN ANDERE TUSSENPERSONEN	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2017-2018

VZW CAB JAARRAPPORT 2017



5 ENKELE HIGHLIGHTS UIT DIT RAPPORT

5.1 FORSE GROEI VAN HET GEBRUIK VAN L-UREN IN WELZIJN

Er werden in 2017 ruim 22 % meer tolkuren aangevraagd (en opgebruikt) dan in 2016. Toen bedroeg de groei van de aangevraagde uren maar 6,45 % t.o.v. 2015.

Nochtans bleef de groei van het aantal actieve gebruikers redelijk stabiel: 4,04 % in 2017 tegenover 4,57 % in 2016.

Het gemiddeld gebruik op jaarbasis van de dove gebruiker is 12,04 u (vorig jaar 10,79 u), en dat van de doofblinde gebruiker 112,42 u (in 2016 was dit eigenaardig genoeg 87,45 u, terwijl het in 2015 104,80 u was).

Het bescheiden algemeen gemiddeld gebruik van 12,04 u is enigszins misleidend, want tegelijk stelt men vast dat er liefst 268 personen waren die om extra tolkuren vroegen bij de overheid. 198 onder hen gebruikten effectief meer dan 18 u (31 % meer dan in 2016).

Dankzij een Ministerieel Besluit met ingang van 1 december 2017 mogen voortaan 16.900 u ingezet worden. T.o.v. van het vorige contingent van 12.900 u is dit een mooie vooruitgang. Maar als men dit plaatst tegenover de 14.943 opgebruikte uren in 2017, dan is er in 2018 slechts een buffer van 12,7 % groei voorzien. Dit moet dus nauwlettend opgevolgd worden, zodat het urencontingent tijdig kan opgetrokken worden.

5.2 HET TEKORT AAN ONDERWIJSTOLKEN VGT EN ST SITUEERT ZICH VOORNAMELIJK IN SOMMIGE REGIO'S

Als men het schooljaar 2016-2017 vergelijkt met 2015-2016 (alle onderwijsniveaus samen), dan werden 5 % meer uren VGT getolkt. De oplossingsgraad steeg er van 87,06 % naar 89,03 %. Voor ST werden in 16-17 1,6 % meer uren getolkt en de oplossingsgraad was daar 87,8 %.

Helaas zijn de oplossingsgraden niet gelijkmatig verspreid over alle provincies en studieniveaus. Waar men dacht dat het grote tolkente kort van 2014-2015 in Limburg en Vlaams-Brabant wegsmolt, blijkt dit nu opnieuw aan te dikken, ook in het eerste semester van 2017-2018. Voor een groot deel is dit te verklaren door de merkwaardige stijging van de vraag ter plaatse. Zo steeg in Limburg het aantal leerlingen in het SO in 16-17 met 25 % en in 17-18 nogmaals met 30 %.

5.3 INSPANNINGEN OM DE WERKING EN HET RENDEMENT VAN DE AFSTANDSTOLKENDIENST TE VERBETEREN

Na benchmarking met de Nederlandse en Noorse afstandstolkendiensten en overleg met de sector, besloot het CAB om de bestaande afstandstolkendienst VGT vanaf 2018 uit te breiden met een schrijftolkendienst en aldus ook tegemoet te komen aan dove gebruikers die geen VGT wensen te gebruiken.

In de periode 2016-2017 werden de wachtrijen van de dienst tijdens piekperiodes steeds langer. Om deze gebruiksonvriendelijkheid tegen te gaan werden vanaf eind november in de mate van het mogelijke 2 tolken tegelijk ingezet. Dit experiment loopt door tot eind 2018. Een positief gevolg van deze maatregel is dat de openingsuren van de dienst beter gegarandeerd kunnen worden wanneer 1 van de 2 tolken onverwacht uitvalt.

5.4 OPSTART VAN TOLKAANVRAAG 2.0

Via www.tolkaanvraag.be worden alle tolkaanvragen met tolkuren in Vlaanderen geregistreerd en bemiddeld. De applicatie is tegelijk het instrument voor de uitbetaling van de tolken en de statistieken voor de overheden. De geplande vernieuwing (omschreven als tolkaanvraag 2.0) die wegens het afhaken van de vorige firma moest uitgesteld worden, wordt eind 2018 operationeel en moet passende antwoorden bieden aan de meest prioritaire huidige behoeften van de sector (zie bv. in hoofdstuk 4.4 bij de kwaliteitsplanning 2018).

Gezien de budgettaire implicaties en bijkomende verzuchtingen van de stakeholders is het nu al duidelijk dat in 2019 een aanvullende ontwikkelingsfase van tolkaanvraag 2.0 zal moeten ingepland worden.