

# Jaarverslag 2019

---

CABE



**Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven vzw**

Dendermondesteenweg 449 - 9070 Destelbergen - ond. nr.: 0445.491.009

[www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be) - [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be) - [tolkaanvraag@cabvlaanderen.be](mailto:tolkaanvraag@cabvlaanderen.be)

tel: 09/228 28 08 - fax: 09/228 18 14 - SMS: 0473/92 33 11 - nood: 0476/22 91 75

## Inhoud

|  |    |
|--|----|
| Inleiding.....   | 3  |
| 1 Gepresteerde tolkuren in 2019 .....  | 6  |
| 1.1 Sector Welzijn .....   | 7  |
| 1.1.1 Tolkuren in de leefsituatie (L-uren).....                              | 8  |
| 1.1.2 Gebruikers L-uren.....   | 9  |
| 1.1.2.1 Gebruik door dove personen (zonder doofblinde gebruikers).....       | 9  |
| 1.1.2.2 Gebruik door doofblinde gebruikers .....                             | 10 |
| 1.1.2.3 De 3 subgroepen in welzijn .....                                     | 11 |
| 1.1.2.4 Schrijftolkuren (uren ST) .....                                      | 11 |
| 1.1.3 L-uren 2020 .....  | 11 |
| 1.2 Sector Werk .....  | 12 |
| 1.2.1 Arbeidsuren (A-uren).....  | 13 |
| 1.2.2 Gebruikers A-uren .....  | 14 |
| 1.2.3 Sollicitatie uren (S-uren).....  | 16 |
| 1.2.4 Gebruikers S-uren.....   | 16 |
| 1.2.5 Tolkuren beroepsopleiding (B-uren) .....                               | 16 |
| 1.2.6 Gebruikers B-uren .....  | 16 |
| 1.2.7 A-/S-/B-uren 2019 .....  | 16 |
| 1.3 Sector Onderwijs.....  | 17 |
| 1.3.1 Tolkuren (O-uren).....   | 17 |
| 1.3.1.1 Tolkuren VGT.....  | 17 |
| 1.3.1.2 Tolkuren ST.....   | 28 |
| 1.3.2 Leerlingen – Studenten – Cursisten .....                               | 36 |
| 1.4 Sector Derden .....  | 41 |
| 1.5 Sector Afstandstolken (AT) .....   | 41 |
| 1.5.1 De inrichting van de dienst.....                                       | 42 |
| 1.5.2 Gebruikers .....   | 42 |
| 1.5.3 In welke mate werd de dienst benut?.....                               | 43 |
| 1.5.3.1 Op het niveau van de oproepen .....                                  | 43 |
| 1.5.3.2 Op het niveau uren van de dove gebruikers.....                       | 45 |
| 1.5.4 Bijzondere kenmerken van de oproepen bij de afstandstolkendienst ..... | 45 |
| 1.5.5 Toegankelijkheid van andere grote organisaties en overheden.....       | 46 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
|       |  | 2  |
| 1.5.6 | Samenwerking met het programma “innovatieve overheidsopdrachten Vlaanderen” (PIO)..... | 46 |
| 2     | Evolutie van het tolkenbestand.....  | 47 |
| 2.1   | Tolken VGT.....  | 48 |
| 2.2   | Schrijftolken (ST).....  | 51 |
| 2.3   | Bijscholing voor tolken.....   | 54 |
| 3     | Klachtenbehandeling.....   | 55 |
| 3.1   | OTK over het CAB.....  | 57 |
| 3.2   | OTK over de tolken .....   | 58 |
| 3.3   | Werking van de klachtencommissie .....   | 58 |
| 4     | Intern beleid .....  | 59 |
| 4.1   | Werkingsmiddelen .....   | 60 |
| 4.2   | Overleg met de sector .....  | 60 |
| 4.3   | Kwaliteitswerking 2019-2020 .....  | 61 |
| 4.3.1 | Kwaliteitswerking 2019 overzicht resultaten .....                                      | 61 |
| 4.3.2 | Kwaliteitsplanning 2020 .....  | 64 |
| 5     | Enkele highlights in dit rapport .....   | 66 |
| 5.1   | Dringend meer tolken nodig om aan de stijgende vraag te voldoen .....                  | 67 |
| 5.2   | Stappen om de werking van de afstandstolkendienst te verbeteren .....                  | 68 |
| 5.3   | Extra inspanningen op het vlak van ICT.....  | 68 |
| 6     | Bijlagen .....   | 69 |
| 6.1   | Bijlage 1: CAB special rapport tekort tolken VGT .....                                 | 70 |
| 6.2   | Bijlage 2: conclusies “Onderzoek naar het ondergebruik van L-uren” .....               | 74 |

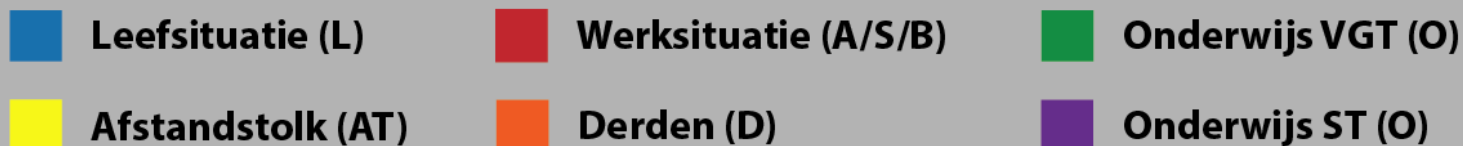
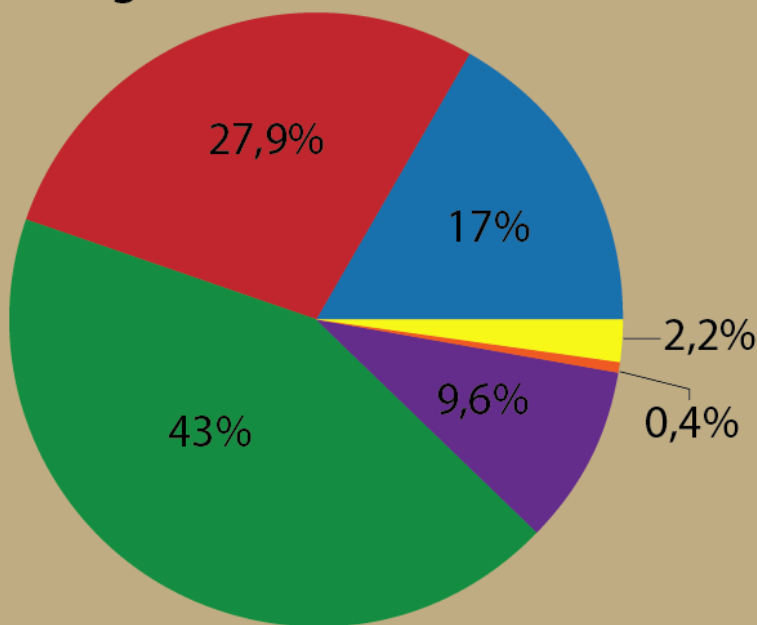
# Kerncijfers 2019

^ 19,5%  
**106 268**  
 uren  
 aangevraagd

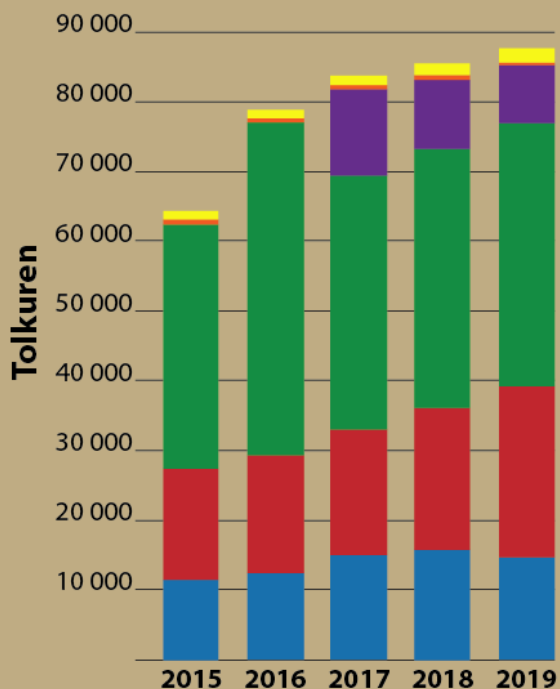
79,33% opgelost

^ 7,6%  
**87 600**  
 uren  
 getolkt

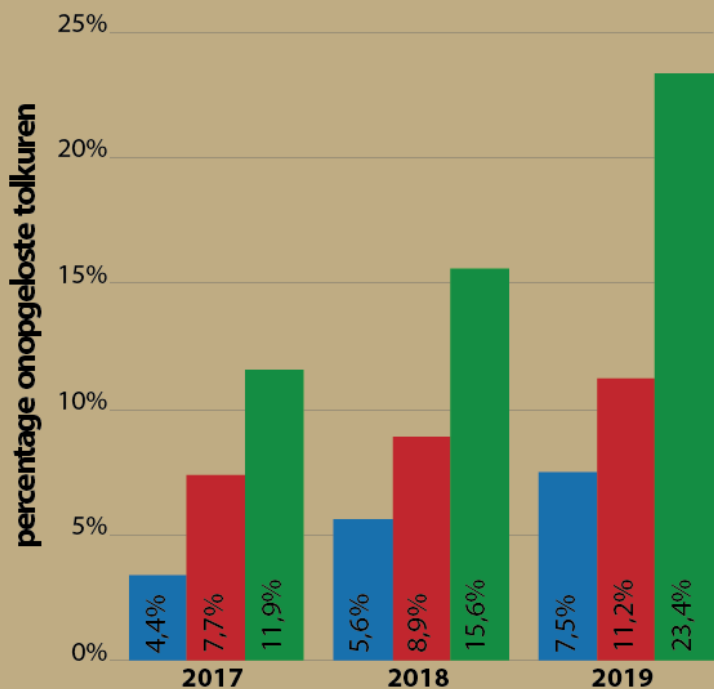
## Ingevulde tolkuren 2019



## Groei ingezette tolkuren 2015-2019

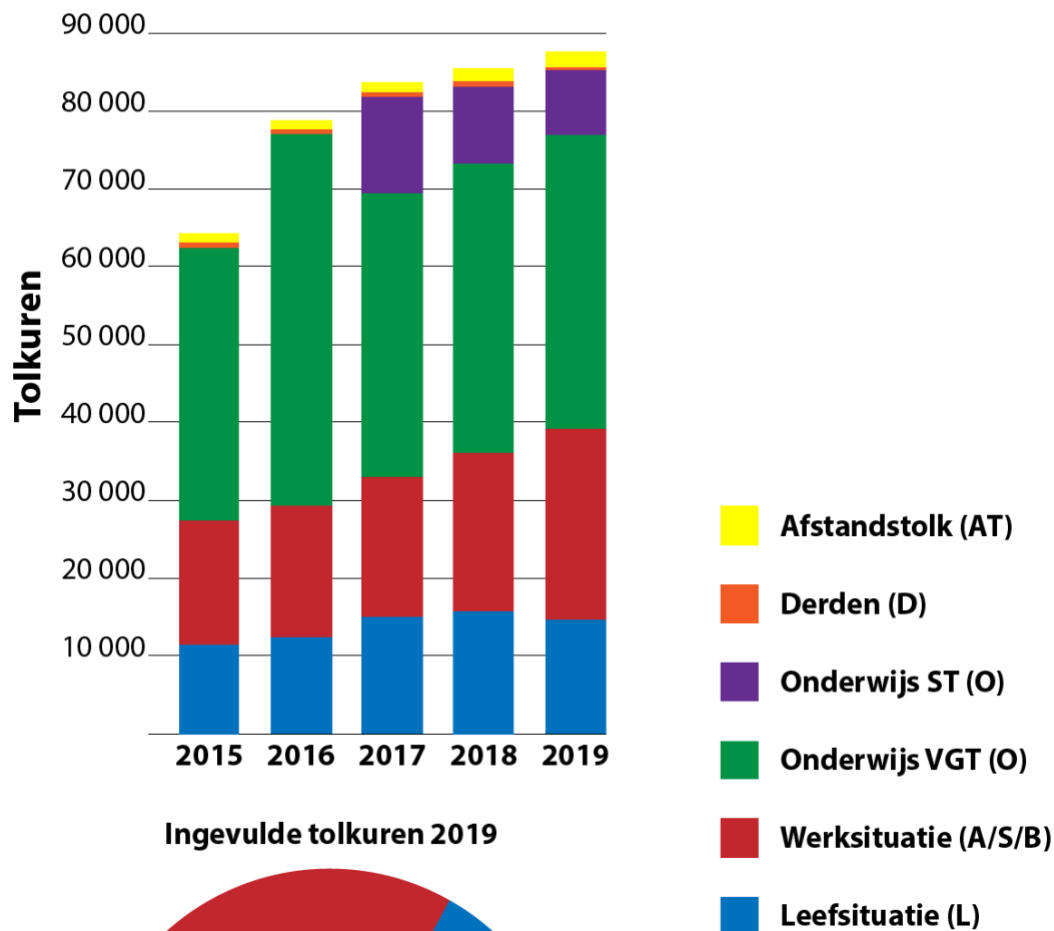


## Evolutie onopgeloste tolkuren Welzijn - Werk - Onderwijs 2017-2019

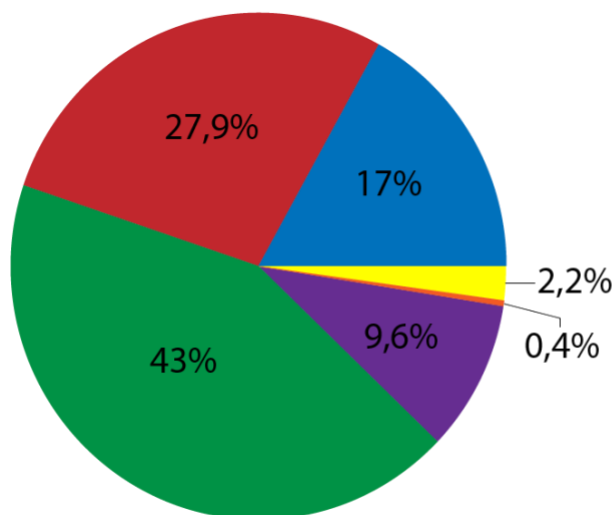


Het CAB en de tolken losten samen 87.600 aangevraagde tolkuren op (incl. permanentie voor de afstandstolken). Deze bescheiden groei met 2,3 % ten opzichte van 2018 werd vooral afgeremd door het tekort aan actieve tolken.

### Groei ingezette tolkuren 2015-2019

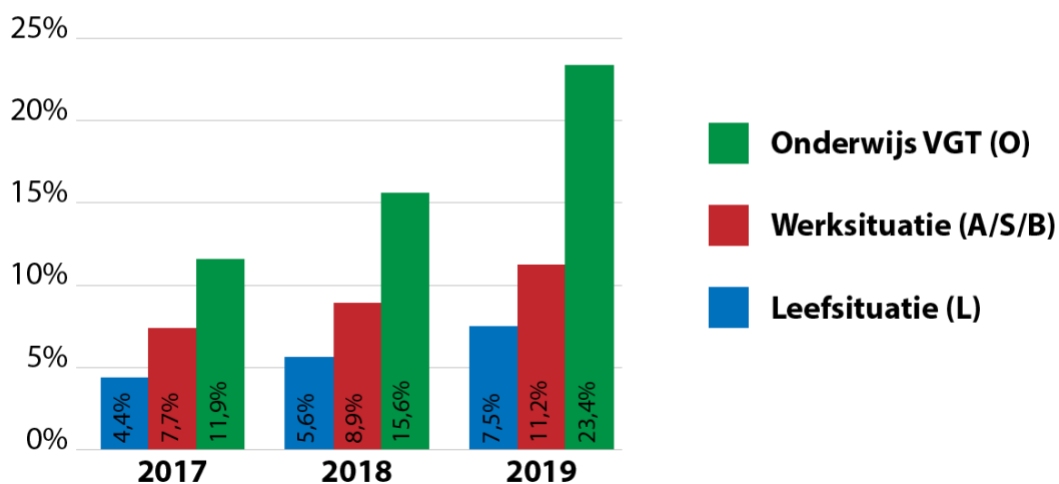


### Ingevulde tolkuren 2019



CAB Vlaanderen vzw - Jaarrapport 2019

### Evolutie onopgeloste tolkuren Welzijn - Werk - Onderwijs 2017-2019

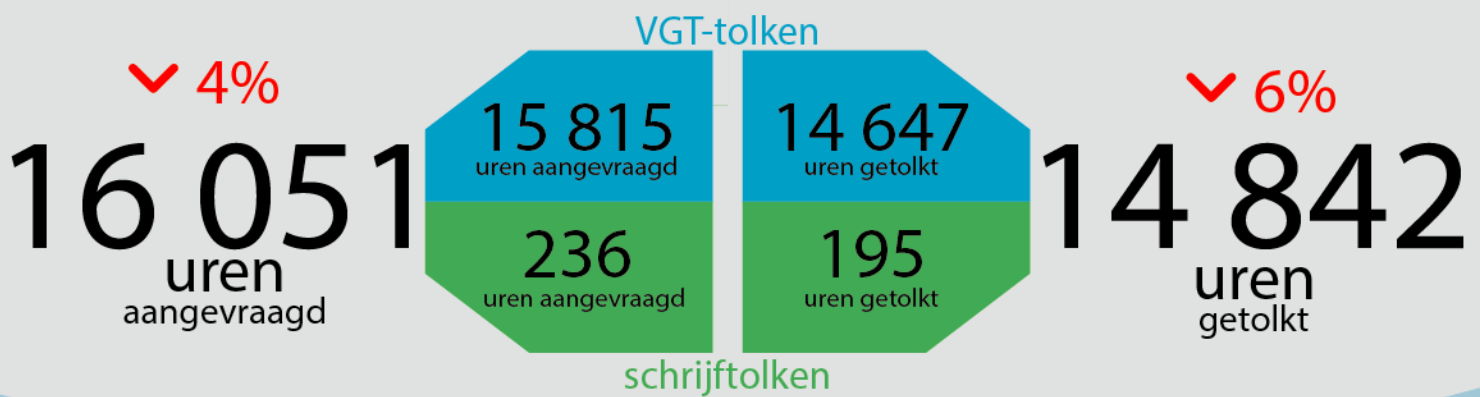


Maar liefst 94,4 % van alle getolkte uren (excl. de permanentie voor de afstandstolken) waren VGT-uren. Het aandeel getolkte schrijftolkuren bedroeg 2,5% en het aandeel tolkuren IS (international sign) 3,1%.

# 1

**Gepresteerde tolkuren  
in 2019**

# sector welzijn

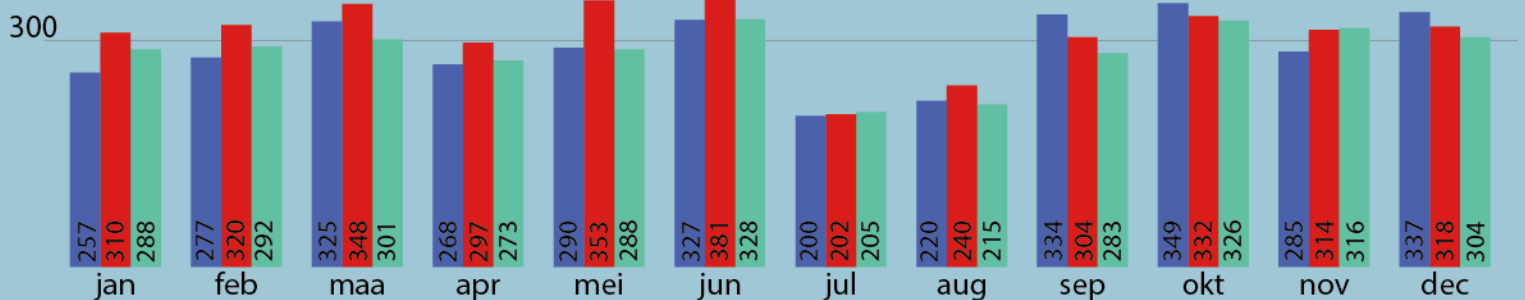


7,5 % niet opgelost

**2 063**  
gebruikers  
ingeschreven

47,0%

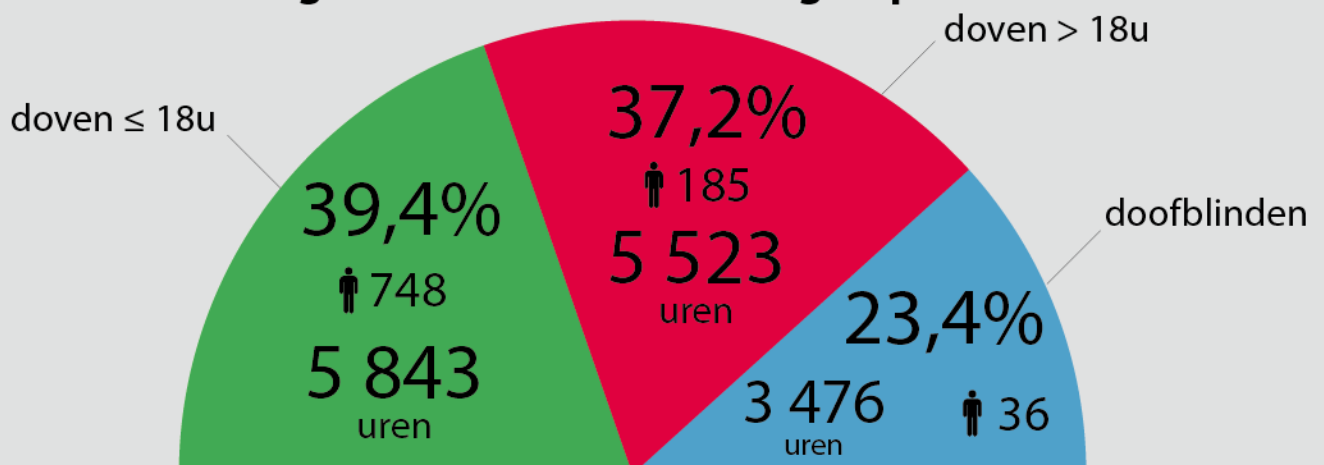
**969**  
gebruikers  
effectief



**Evolutie maandelijks aantal gebruikers met een tolkopdracht VAPH**

■ 2017     ■ 2018     ■ 2019

## gebruikte L-uren in 3 subgroepen





### 1.1.1 Tolkuren in de leefsituatie (L-uren)

Er werden 16.051 uren aangevraagd door de gebruikers. Dit was 4,0 % minder dan in het jaar 2018, toen er nog een groei was van 6,6 %.

Hiervan werden 14.842 uren opgelost. Met andere woorden : 7,5 % van de aangevraagde uren bleef onopgelost. In 2018 ging het maar om 5,6 %. De stijging was nog meer betreurenswaardig omdat het aantal officieel aangevraagde tolkuren net daalde ten opzichte van 2018.

Wat betreft de daling van het totaal aantal aangevraagde uren kon men zich uiteraard de vraag stellen of alle behoeften door de gebruikers steeds omgezet worden in een vraag naar een tolk via het CAB. De huidige gekende tolkenschapste kon mogelijks tot effect hebben dat sommige gebruikers bepaalde vragen achterwege lieten omdat zij eerst op eigen manier naar een tolk zochten en er vanuit gingen dat deze “toch niet kunnen opgelost worden”.

Slechts 1,10 % van de uitbetaalde tolkuren werden geregistreerd als “Te Late Afgelasting” (TLA), waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie. In 2018 registreerde men 1,42 %.

#### **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.

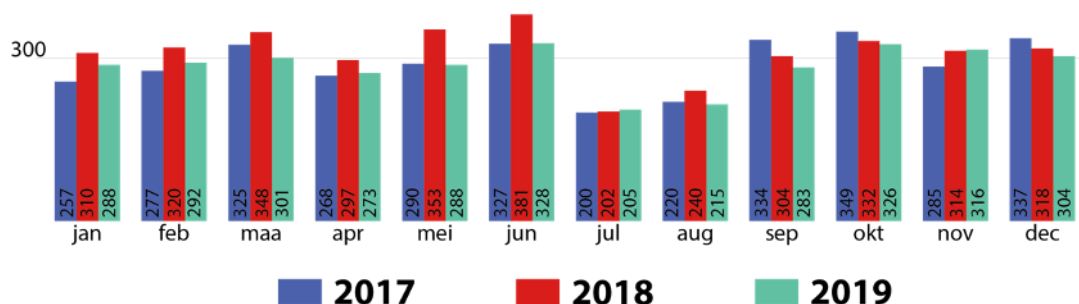
### 1.1.2 Gebruikers L-uren

Eind 2019 registreerde het CAB in totaal 2.063 gebruikers met het recht op L-uren. Dat was een aangroei met 2,79 % ten opzichte van het jaar 2018.

Hiervan gebruikten 969 personen (47 % van de rechthebbenden) effectief hun tolkuren. Dit was 4,3 % minder dan in 2018.

Maandelijks waren er gemiddeld 285 gebruikers ( 8 % daling t.o.v. 2018 ).

#### Evolutie maandelijks aantal gebruikers met een tolkopdracht VAPH



#### 1.1.2.1 Gebruik door dove personen (zonder doofblinde gebruikers)

In 2019 gebruikte de groep van 933 dove gebruikers 11.366 uren. Het gebruik van deze groep daalde met 2,5 %. Het gemiddeld verbruik per persoon was 12,18 uren (in het jaar 2018 11,92 uren), een stijging met 2,1 %.

320 dove gebruikers vroegen een verdubbeling aan van het basispakket van 18 uren tot het maximum (= 36 uren), dat was 1 persoon minder dan vorig jaar. 22 onder hen gebruikten helemaal geen tolkuren.

185 onder hen gebruikten effectief meer dan 18 uren (205 in 2018). Dit was een daling met 9,8 %. Hun aandeel ten opzichte van de groep niet doofblinde gebruikers daalde naar 19,1% (20,3 % in 2018).

70 van deze 185 personen gebruikten 35 of 36 tolkuren (in 2018 52 personen). Zij vertegenwoordigden 7,5 % van de hele groep van actieve niet doorblinde dove gebruikers. Dit betekende een forse stijging met 35%.

748 dove personen gebruikten maximum 18 uren. Hun aantal daalde met 3,11 % ten opzichte van het jaar 2018 (772). Zie de grafieken in hoofdstuk 1.1.2.3.

### **Onderzoek naar het ondergebruik van L- uren**

Dove gebarentaligen kunnen jaarlijks het recht op 18 tolkuren VGT bekomen in de leefsituatie. Dit kan mits motivatie uitgebreid worden tot max. 36 uren. In 2017 bleek dat veel gebruikers 18 of 36 uren te weinig vonden. Tegelijkertijd bleek echter dat 51 % van de rechthebbende gebruikers hun L- uren niet gebruikten. Hoe was dat te verklaren ?

Het CAB vroeg aan onderzoekster Sara Van Leuven om dit in overleg met het CAB en de belangenvereniging Doof Vlaanderen, na te gaan. Twee vragen werden opgesteld:

1. Waarom gebruiken doven geen of weinig tolk Vlaamse Gebarentaal in privésituaties?
2. Welke factoren kunnen er voor zorgen dat doven (meer) tolk Vlaamse Gebarentaal gaan gebruiken in privésituaties? Welke factoren hebben invloed op hun keuze voor een tolk VGT in privésituaties? Op welke manier kan CAB hiertoe bijdragen?

Via een steekproef deden er vijf vrouwen en vijf mannen mee aan het onderzoek. Qua leeftijd waren er vier categorieën: 18 tot 30 jaar, tussen 30 en 55 jaar, tussen 55 en 65 jaar en vanaf 65 jaar. De tien deelnemers aan het onderzoek waren tussen 24 en 70 jaar.

Verder werd het gebruik van het aantal L-uren ingedeeld in twee categorieën: geen enkel tolkuur gebruikt en minder dan vijf tolkuren per jaar gebruikt. In het onderzoek gebruikten zes deelnemers geen enkel tolkuur in 2017 (60%) en vier personen (40%) minder dan vijf tolkuren in privésituaties.

Er werd een semigestructureerd interviewschema opgesteld met algemene vragen als leidraad voor het interview, waar tijdens het interview van afgeweken kon worden. Dit kon ook eventueel aangevuld worden met diepgaandere vragen of voorbeelden.

Het onderzoeksproject werd voltooid in oktober 2019. Conclusies kunt u lezen in bijlage 2 van dit jaarverslag.

#### **1.1.2.2 Gebruik door doofblinde gebruikers <sup>1</sup>**

Er waren 43 personen bij het CAB geregistreerd die recht hadden op een basispakket van 90 tolkuren (41 in 2018). 36 van deze personen gebruikten effectief tolkuren.

27 onder hen vroegen in 2019 een verdubbeling aan tot 180 uren, en 17 van die 27 gebruikten effectief meer dan 90 uren (daling met 19% t.o.v. 2018).

Deze groep gebruikte in totaal 3.476 uren, een duidelijke daling t.o.v. 2018 (4.132 uren) en 2017 (3.935 uren). Dit vertegenwoordigde 23,4 % van het totaal aantal getolkte uren in 2019 in Welzijn (vorig jaar 26,2 %).

Ook het gemiddeld gebruik per doofblinde gebruiker daalde tot 96,5 uren (118,05 in 2018).

Misschien waren er meer derden die de tolkkosten voor doofblinden betalen ?

Het CAB heeft daar geen zicht op.

10 doofblinde personen gebruikten meer dan 95 % van hun 180 tolkuren (vorig jaar 14). 8 gebruikten hun uren helemaal op (11 in 2018).

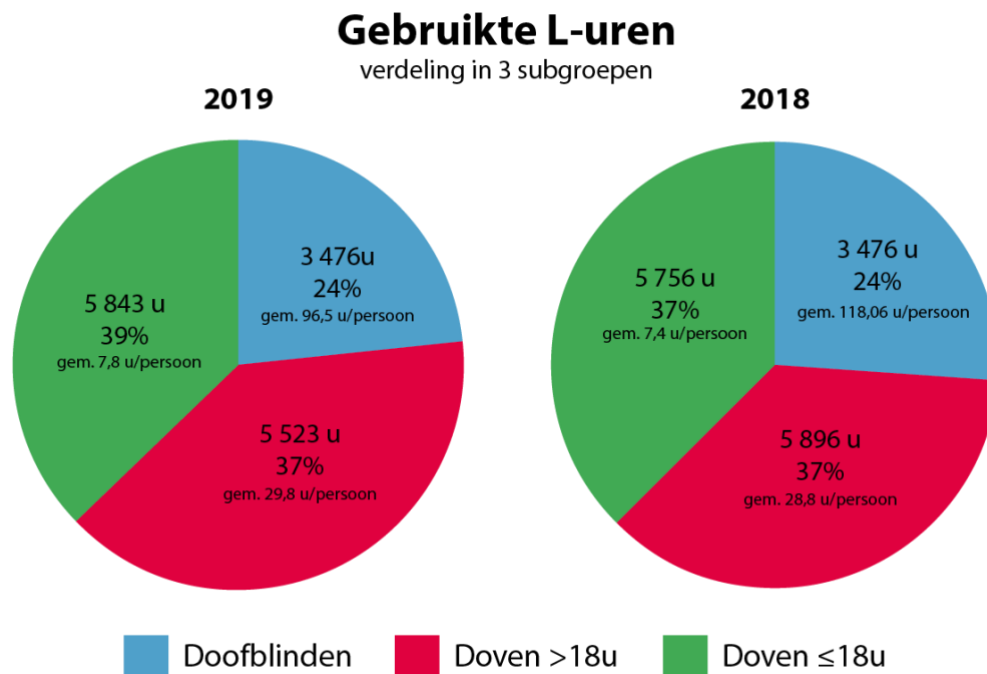
---

<sup>1</sup> In de regelgeving wordt inzake de medische voorwaarden gesproken over gebruikers die “tevens een vermindering van hun gezichtsvermogen” hebben.

### 1.1.2.3 De 3 subgroepen in welzijn

In welzijn onderscheidde we aldus 3 subgroepen (zie grafieken hieronder):

- de niet doofblinde “veel”gebruikers,
- de niet doofblinde gebruikers die max. 18 uren gebruikten,
- de doofblinde gebruikers.



### 1.1.2.4 Schrijftolkuren (uren ST)

Er werden 236 uren ST aangevraagd, waarvan 195 uren werden ingevuld voor 23 dove gebruikers. 2018 was wellicht een uitzonderlijk jaar, want toen waren er 400 aangevraagde uren, bijna dubbel zoveel als in 2019 en in 2017.

Desondanks daalde de oplossingsgraad van bijna 98 % in 2018 tot 82,6 % in 2019. Dit leek enerzijds wat vreemd omdat er een groter aanbod is van actieve schrijftolken. Maar wellicht werd de groep van actieve schrijftolken aangetrokken door het betere aanbod in de onderwijssector.

Markant was dat personen die uren ST aanvroegen in welzijn, meestal geen “vaste” ST-gebruikers waren : slechts 11 van de 27 hadden zowel in 2018 als in 2019 uren gebruikt.

De 195u vertegenwoordigden amper 1,31 % van alle gebruikte L- uren.

### 1.1.3 L-uren 2020

De groei in 2018 en de aanzienlijke stijging van het gebruik in de eerste maanden van 2019 noopten de overheid om het urencontingent in functie van het werkjaar 2019 en volgende op te trekken. Op basis van een aantal signalen uit het werkveld werd bovendien nagedacht over de wenselijkheid van een verhoging van het maximum van 36 tolkuren per gebruiker per kalenderjaar. Het tolkurencontingent vanaf 2019 werd alvast vastgelegd op 38.183 uren. Daardoor werd een ruime buffer gecreëerd.

# Sector werk

## A

Arbeid  
uren

^ 25,71%

27 009

uren  
aangevraagd

89,12 % opgelost

24 070

uren  
getolkt

^ 18,67%



443

## S

Sollicitatie  
uren

∨ 14,95%

239

uren  
aangevraagd

74,1% opgelost

177

uren  
getolkt

∨ 18,81%



47

## B

Beroepsopleiding  
uren

∨ 62,35%

253

uren  
aangevraagd

72,33% opgelost

183

uren  
getolkt

∨ 68,82%



12

## totaal

^ 22,56%

27 501

uren  
aangevraagd

88,83 % opgelost

^ 19,87%

24 430

uren  
ingevuld

### 1.2.1 Arbeidsuren (A-uren)

Er werden bij het CAB 27.009 tolkuren aangevraagd. Dat was 25,71 % meer dan in 2018, toen er ook al een stijging was met 14,29 %. Een van de verklaringen was ongetwijfeld dat voor dove gebruikers vanaf 2018 de mogelijkheid bestaat om tot 30 % tolkuren aan te vragen. Daarvoor was dit beperkt tot maximum 20 % .

1,27 % (305 uren) van de uitbetaalde A-uren werden geregistreerd als *“Te Late Afgelasting”*, waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie (1,40 % in 2018).

0,76 % (206 uren) werden door toegekende tolken zelf afgelast. Dit cijfer is een tikkeltje lager dan in 2018 (0,99 %).

10,88 % van de aangevraagde tolkuren werden niet opgelost, hetzij omdat er geen tolk gevonden werd, hetzij omdat de opdracht door de tolk werd afgelast. Vorig jaar ging het om 8,89 %, in 2017 om 7,48 %. De stijging werd stilaan zorgwekkend.



Ik vraag dikwijls een tolk aan voor vergaderingen van mijn werk in xxx, maar telkenmale moet ik vaststellen dat er bijzonder weinig tolken hierop in gaan. xxx is géén interessante plaats om te tolken, dat weet ik ondertussen ook uit ervaring, maar het CAB moet bij de overheid echt aandringen om daar iets aan te doen.



In 2019 zijn al mijn tolkopdrachten zelden ingevuld : dit is in vergelijking met voorgaande jaren bijzonder verslechterd ! Ik weet echt niet wat ik nog kan doen om hiervoor een oplossing te vinden ... Als er geen tolk kan komen, beseft mijn baas gelukkig dat dit zinloos is voor mij en zo moet ik dan niet aanwezig zijn op de vergadering. Maar ik blijf wel het slachtoffer in dit verhaal !



Een belangrijke deel van de opdrachten met A-uren waren teamtolkopdrachten.

### **Teamtolkopdrachten: wat zijn dat en welk is hun oplossingsgraad?**

Bij teamtolkopdrachten worden hoofdzakelijk twee (of in zeldzame gevallen meer) tolken tegelijk ingezet. Ondanks de sterke stijging van het aantal aanvragen daalde het aandeel aanvragen met teamtolk lichtjes. 39,48% van alle aangevraagde A-uren waren teamtolkopdrachten (in 2018 : 40,4 % ; 2017: 40,7 %).

Ook de oplossingsgraad van teamtolkopdrachten daalde lichtjes : 87,08% (in 2018 88,90 % en in 2017 90,46 %). Dit % lag iets lager dan de algemene oplossingsgraad. Voor 6,71 % van de teamtolkopdrachten werd helemaal geen tolk gevonden. Het aandeel effectief getolkte teamtolkuren ten opzichte van alle getolkte uren bedroeg 38,57 % (in 2018 39,4 %).

Het aantal aangevraagde uren ST steeg met 18,1 % tot 679 u (575 u in 2018). Dat is 2,51 % van alle aangevraagde A-uren. (In 2018 was dit 2,68 % van alle aangevraagde A-uren)

Opvallender was echter de sterke stijging in het aantal getolkte uren: 610 uren werden getolkt t.o.v. 454 uren in 2018: een stijging met 34,4 %. Daardoor steeg de oplossingsgraad van

78,96 % in 2018 naar 90 % in 2019. Een van de verklaringen zou kunnen zijn dat er meer tolken ST (vanuit de sector onderwijs) ook beschikbaar werden in werk.

738 tolkuren werden ingezet waarbij international sign (of een andere gebarentaal) werd gebruikt: een forse groei met 162,6 % t.o.v. 2018 (281 u).

#### **1.2.2 Gebruikers A-uren**

Het CAB registreerde eind 2019 2.263 gebruikers met het recht op A-uren. Dat hoge cijfer was kunstmatig, omdat het CAB het recht op A-uren ook toekende aan gebruikers die het recht op L- uren hadden.

Verder hadden 200 gebruikers enkel een recht op A-uren maar nog geen recht op L-uren: dat waren er 47 meer dan in 2018.

809 personen hadden in 2019 één (of meerdere) arbeidscontracten (6,45 % meer dan in 2018).

Het vermoeden bestond dat een aantal van die attesten niet meer geldig zijn, maar dat het CAB daarover geen actuele informatie had ontvangen van de betrokkenen (*bv. door een pensionering van de werknemer of afsluiting van de tewerkstelling*).

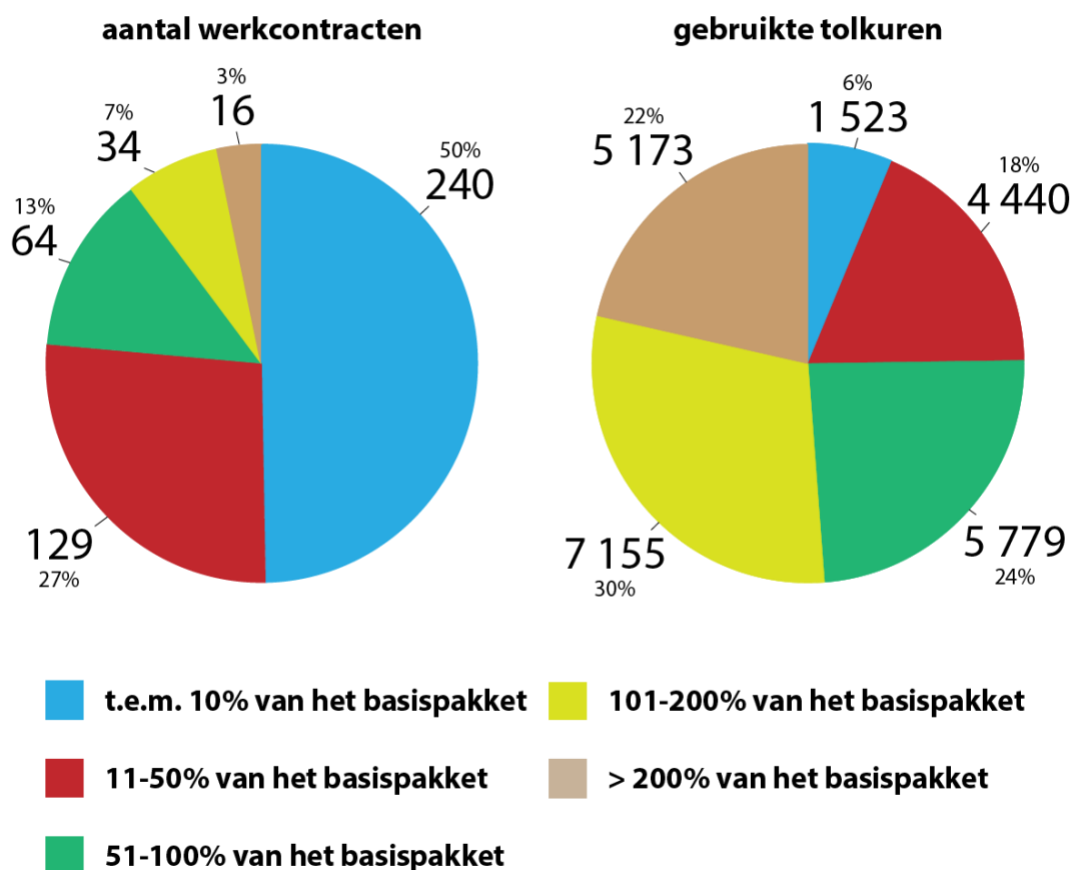
Het aantal personen dat effectief A-uren gebruikte, steeg met 1,8 % tot 443 (in 2018 was er een stijging van 9,6 % tot 435).

Het gemiddeld aantal uren per gebruiker per jaar steeg met 20,47 % van 45 uren in 2018 naar 54 uren in 2019.

De forse stijging van het aantal getolkte uren was het gevolg van een hoger gebruik per persoon, en niet van de stijging van het aantal effectieve gebruikers. Een belangrijke reden hiervoor was dat een aantal personen reeds gebruik gemaakt heeft van het recht op 30 % A-uren.

*Desondanks waren er liefst 38 personen die in 2019 in één of meerdere werksituaties een tolk vroegen, en geen tolk ontvingen. Dat was een zorgwekkende verdubbeling ten opzichte van 2018.*

### Profiel van de gebruikers van A-uren in 2019



Het aantal gebruikers steeg met 2 %, het aantal werkcontracten met 3 % (443 gebruikers met 483 contracten).

54 gebruikers van A-uren ontvingen extra tolkuren, 6 meer dan in 2018. (Noot: een gebruiker kan bijvoorbeeld ook 2x extra tolkuren ontvangen voor 2 jobs).

Vanaf 2019 konden tolkgebruikers een recht op 30 % van hun arbeidstijd ontvangen. 28 personen ontvingen 30 % tolkuren en 30 personen ontvingen een verdubbeling van het basispakket tot 20 % (4 personen ontvingen via 2 aparte jobs zowel een pakket van 20 % als een pakket van 30 %).

32 personen gebruikten tussen 10 en 20 % tolkuren voor 34 arbeidsovereenkomsten. 15 personen gebruikten meer dan 20 % tolkuren voor 16 arbeidsovereenkomsten. Van deze



15 personen gebruikte 1 persoon alle 30 % tolkuren op en 4 personen gebruikten meer dan 28 %.

De groep die meer dan 20 % verbruikte, bedroeg 3 % van het aantal arbeidscontracten. Deze gebruikers namen 21 % van het totaal aantal tolkuren op. Kijken we per arbeidscontract, dan waren het vooral de gebruikers die meer dan 100 % van het basispakket gebruikten, die in 2019 gemiddeld meer uren gebruikten dan in 2018. De overige gebruikers bleven min of meer status quo.

### 1.2.3 Sollicitatie uren (S-uren)

Er werden bij het CAB 239 uren aangevraagd: een daling van 14,95 %. Eén verklaring was alvast de spectaculaire stijging met 50 % in 2018.

Slechts 177 uren werden opgelost, waardoor de oplossingsgraad daalde tot 74,1 %.

3,95 % van de uitbetaalde S-uren werden geregistreerd als “*Te Late Afgelasting*”, waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie (1,83 % in 2018). Er werden geen sollicitatieopdrachten laat afgelast door de geboekte tolk zelf.

Er werden 3 uren ST aangevraagd, waarvan er 2 uren getolkt werden (in 2018 0 uren aangevraagd). Er werden ook 2 S-uren getolkt in international sign.

### 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 sollicitatiegesprekken S-uren gebruiken.

47 personen gebruikten S-uren. Vorig jaar waren dit er 34, in 2017 waren het er 42. Het gemiddeld aantal uren per gebruiker was 4 u (vorig jaar 6,41 uren, in 2017: 4,1 uren).

*Er waren helaas ook 10 personen die wilden solliciteren maar geen tolk konden bekommen.*

### 1.2.5 Tolkuren beroepsopleiding (B-uren)

Zoals voorheen was het gebruik van B-uren grillig.

In 2019 werden 253 uren aangevraagd: een daling met 72,33 % t.o.v. 2018. Er werden 183 uren getolkt. De oplossingsgraad daalde van 87,48 % tot 72,33 %.

### 1.2.6 Gebruikers B-uren

Er waren 12 gebruikers (11 in 2018). Zij gebruikten gemiddeld 15 uren per persoon.

### 1.2.7 A-/S-/B-uren 2019

Voor 2019 voorzag de overheid oorspronkelijk 23.000 uren ; dit werd in de loop van december 2019 opgetrokken tot 27.000 uren, waarvan 24.070 uren werden gebruikt. Dit was een stijging met 22,96 % ten opzichte van 2018.

Het aantal aangevraagde uren steeg opnieuw fors met 25,71 % tot 27.009 uren (in 2018 met 15,5 %).

De oplossingsgraad voor A-, B- en S-uren samen bedroeg 89,12 % : een daling met bijna 2 % t.o.v. 2018.

Voor 2020 heeft de overheid voorlopig 25.000 uren voorzien. Dit aantal kan in nood nog bijgestuurd worden in het najaar van 2020.

## 1.3 Sector Onderwijs

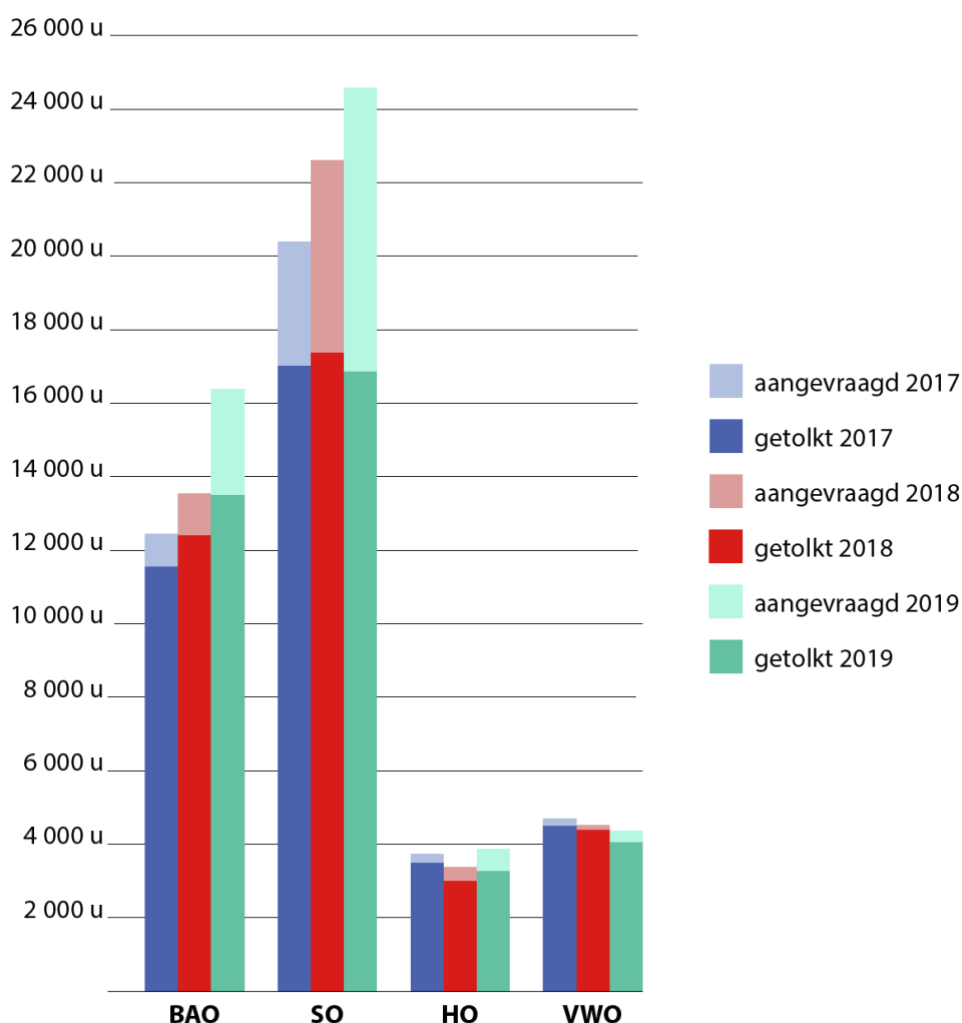
### 1.3.1 Tolkuren (O-uren)

#### 1.3.1.1 Tolkuren VGT

##### 1.3.1.1.1 Evolutie per kalenderjaar

In 2019 werden in totaal 49.165 tolkuren VGT aangevraagd. Dit was een stijging met 11,57 % (vorig jaar 44.065 uren). De oplossingsgraad daalde van 84,28 % naar slechts 77 % (in 2017 was dit nog 88,38 % !). Daardoor steeg het aantal getolkte uren (37.665 uren) slechts met 1,4 % (vorig jaar 37.140 uren).

**Evolutie per kalenderjaar VGT-tolken**



Het aantal uitbetaalde TLA-tolkuren (1.164 u) bedroeg 3,09 % van het totaal aantal getolkte uren, vorig jaar 3,28 % (1.220 uren). In 2019 werden 51 uren gefactureerd aan de onderwijsinstellingen. In 2018 waren het er 45.

# Sector onderwijs Tolken VGT

## Basisonderwijs

↑ 24,8%  
15 790  
uren  
aangevraagd

↑ 15,5%  
13 631  
uren  
getolkt

86,33% opgelost

## Secundair onderwijs

↑ 19%  
24 982  
uren  
aangevraagd

↑ 3,3%  
17 709  
uren  
getolkt

70,89% opgelost

↑ 19,5%  
49 327  
uren  
aangevraagd

79,33% opgelost

↑ 7,6%  
39 130  
uren  
getolkt

## Hoger onderwijs

↑ 51,7%  
4 291  
uren  
aangevraagd

↑ 38,6%  
3 710  
uren  
getolkt

86,46% opgelost

## Volwassenenonderwijs

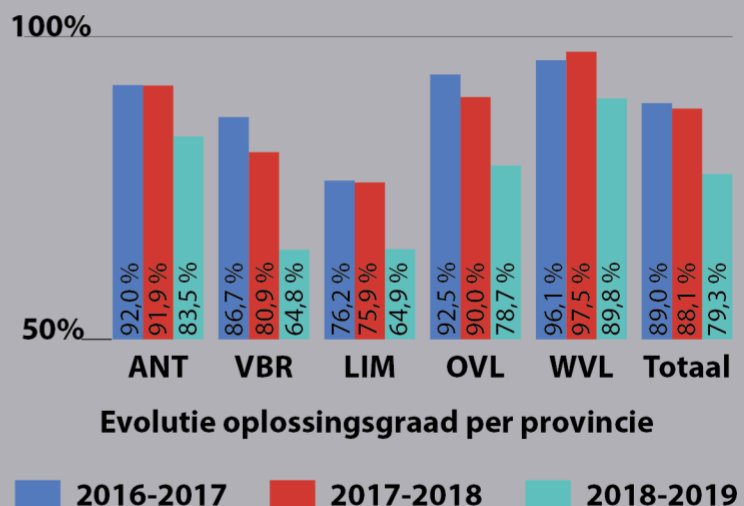
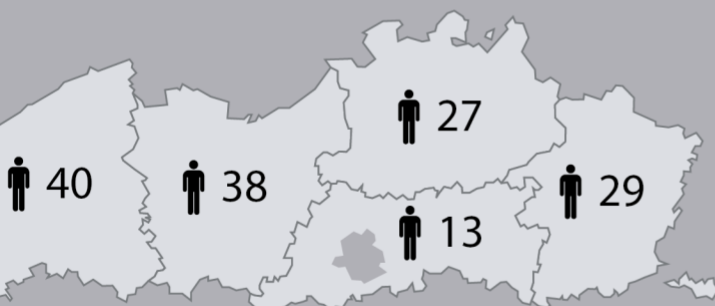
↓ 11,4%  
4 264  
uren  
aangevraagd

↓ 13,9%  
4 080  
uren  
getolkt

95,68% opgelost



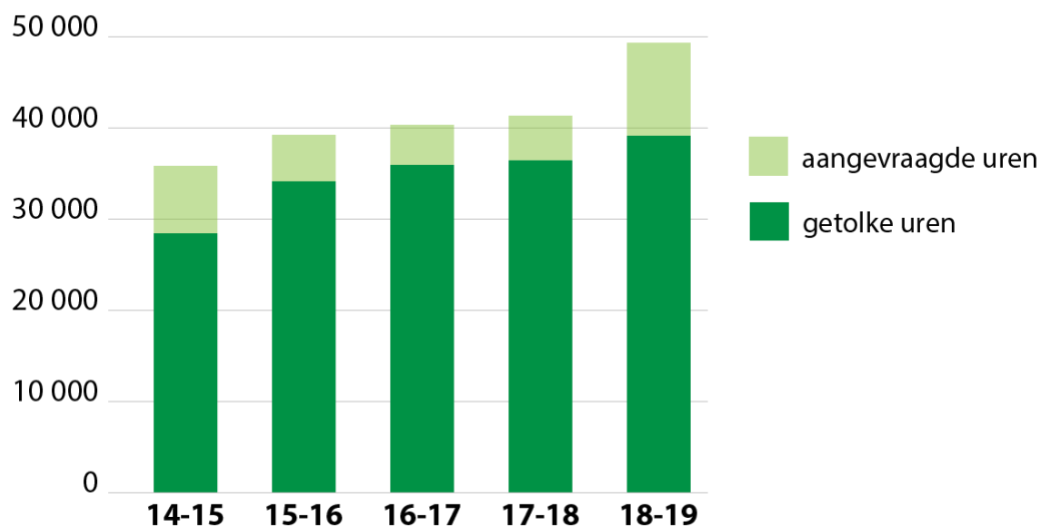
147 ↑ 10,2%



### 1.3.1.1.2.1 Tolkuren VGT in alle studieniveaus samen

In 2018-2019 werden effectief 49.327 uren aangevraagd door leerlingen, studenten en cursisten bij het CAB : een stijging met 19,5 % ten opzichte van het schooljaar 2017-2018. Door het tolkente kort kon het CAB deze stijgende vraag helemaal niet volgen.

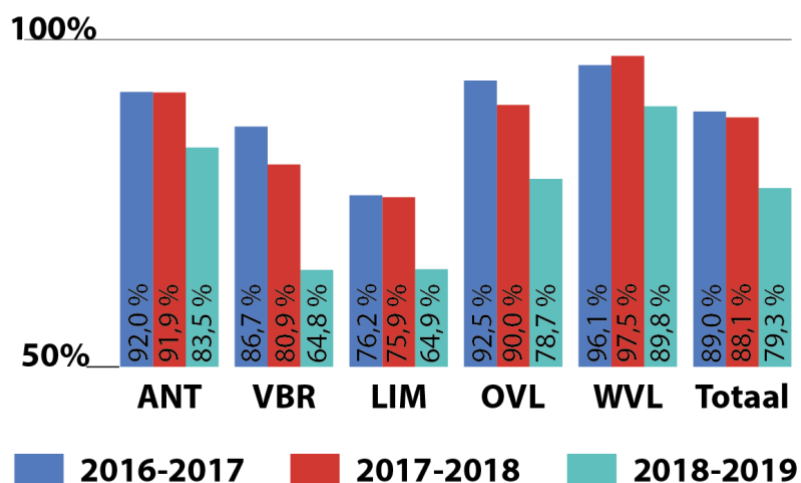
#### Evolutie opgevraagde en getolkte uren VGT



De totale oplossingsgraad die reeds tijdens het schooljaar 2017-18 was gedaald tot 88,1%, daalde tijdens het schooljaar 2018-2019 verder tot amper 79,3 %.

Alhoewel een daling geografisch overal gebeurde, sprong vooral de alarmerende situatie in Limburg en Vlaams-Brabant in het oog : een daling tot respectievelijk 64,9 % en 64,8% oplossingsgraad.

#### Evolutie oplossingsgraad per provincie

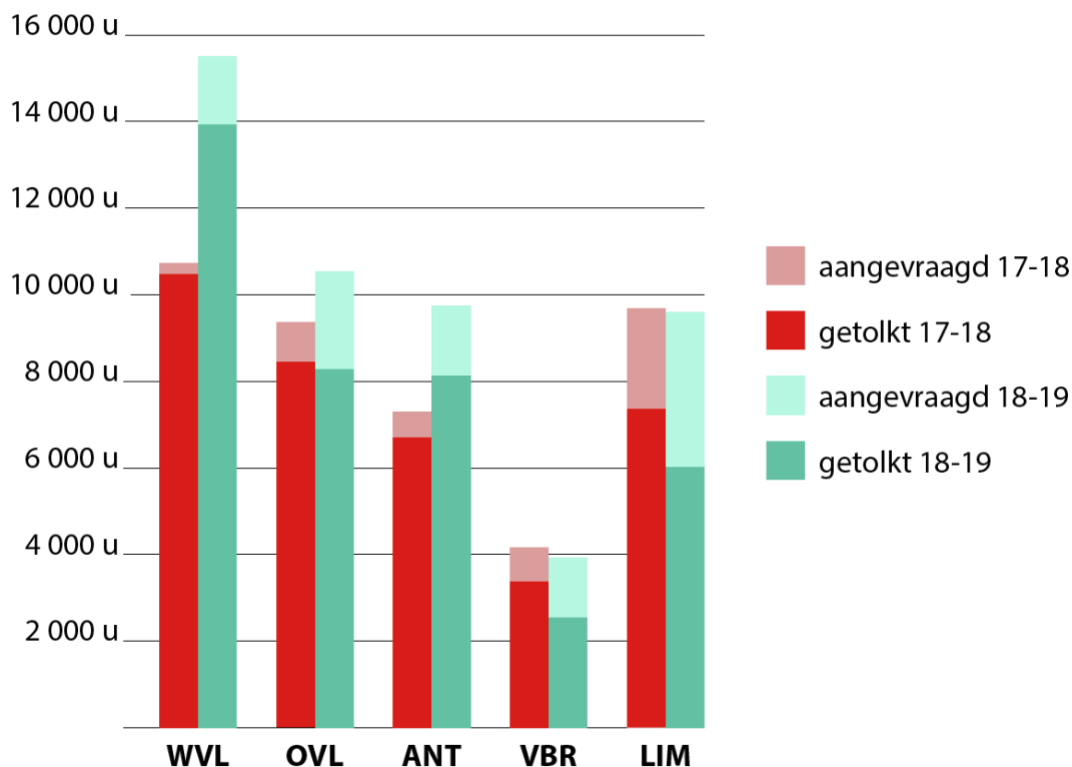


Hoe is het mogelijk dat de oplossingsgraad in bijna alle provincies zakte ?

Een eerste verklaring vonden we i. v. m. het sterk gestegen aantal bij het CAB aangevraagde tolkuren: dat steeg fors met 19,5 %. De stijging is het grootst in West-Vlaanderen (+44,4%), Antwerpen (+33,5%) en Oost-Vlaanderen (+33,5%). Eigenaardig genoeg daalde dat cijfer wel in de provincies Vlaams Brabant (incl Brussel) (-5,7%) en Limburg (-1%).

Een tweede verklaring was dat de verdeling van de aangevraagde en getolkte uren per provincie niet gelijk liep.

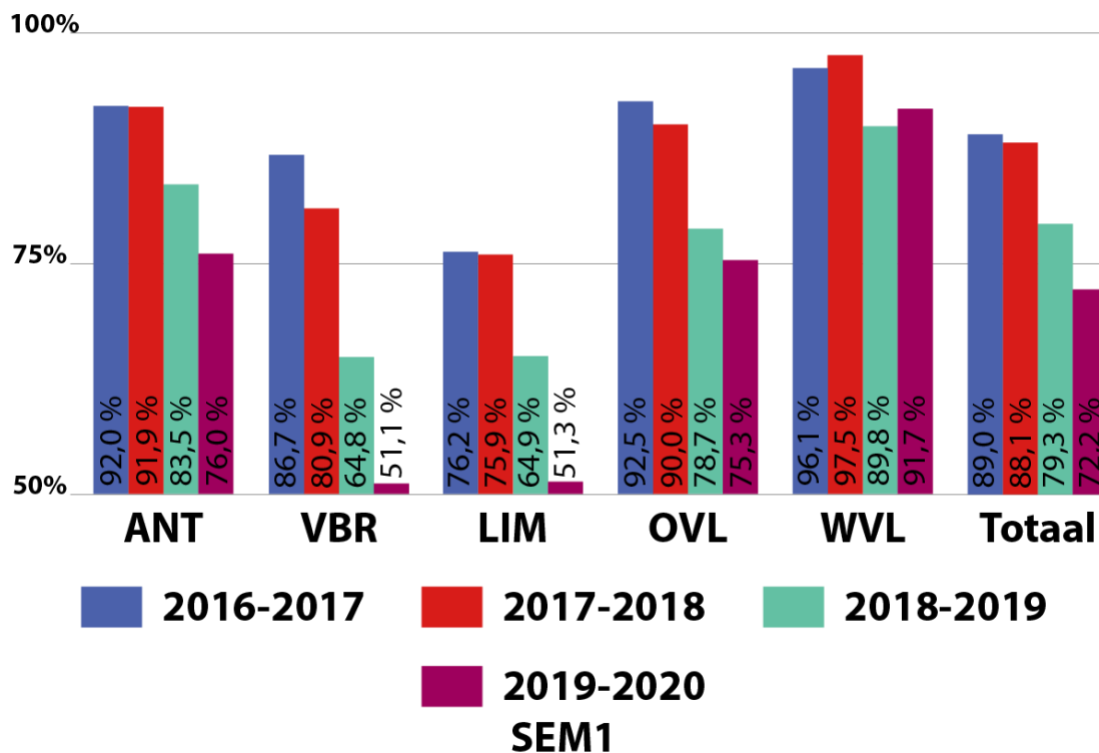
### Evolutie per schooljaar tolken VGT



**2019-2020**  
**SEM 1**

De situatie leek ook tijdens het eerste semester van het schooljaar 2019-2020 niet te verbeteren, integendeel ! Zo daalde de oplossingsgraad in Limburg en Vlaams Brabant tot nauwelijks 51%:

## Evolutie oplossingsgraad per provincie



Beste cab,

Ik zit in mijn specialisatiejaar xxxx.. Dit is een erg belangrijk jaar voor mij.

Ik vraag ongeveer 21 tolkuren aan per week, maar ik krijg jammer genoeg minder dan de helft. Dit is erg moeilijk voor mij. Ik hoop dat jullie ervoor kunnen zorgen dat ik meer tolk kan krijgen.

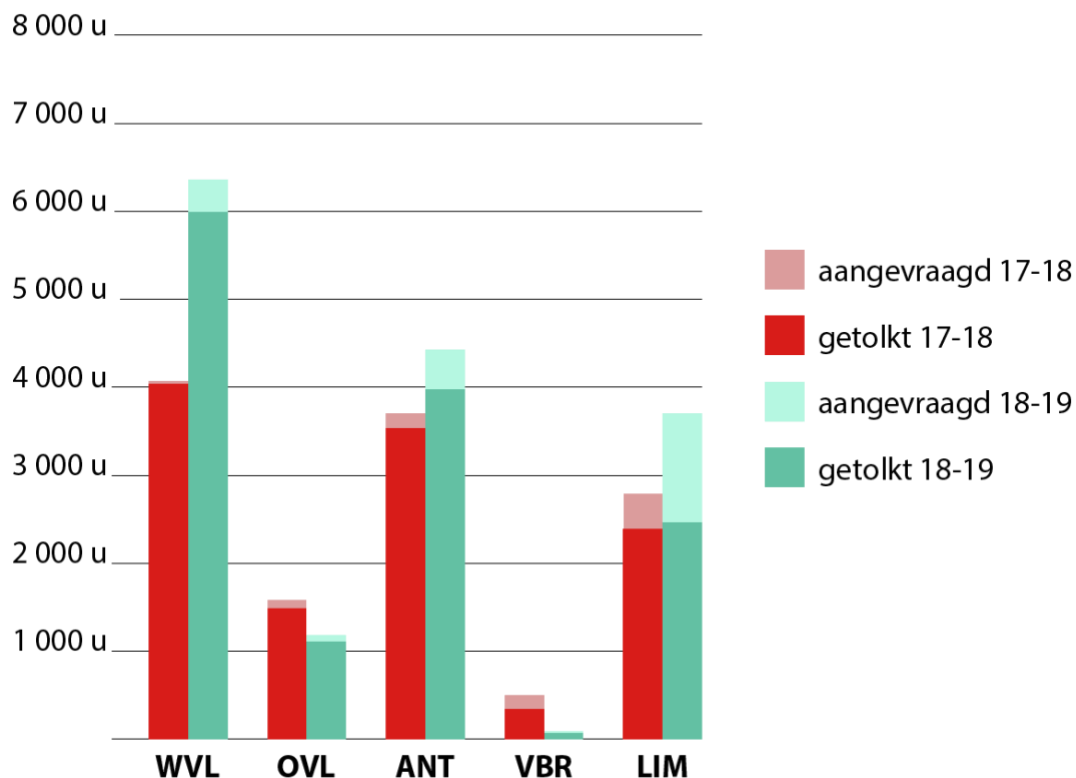


### 1.3.1.1.2.2 Tolkuren VGT in het basisonderwijs (BAO)

Tijdens het schooljaar 2018-19 werden 15.790 uren VGT aangevraagd in het BAO, een stijging met 24,8 % ten opzichte van het vorige schooljaar. Het aantal getolkte uren steeg van 11.805 uren tot 13.631 uren (+15,5 %). Dit resulteerde in een oplossingsgraad van 86,3 % (93,3 % tijdens het schooljaar ervoor).

Het aandeel van het aantal in BAO bij het CAB aangevraagde tolkuren ten opzichte van alle studieniveaus bedraagt in 2018-19 32 %. Net zoals in 2017-2018 lag dat in de provincies Antwerpen en West-Vlaanderen een stuk hoger.

#### Evolutie per schooljaar BAO tolken VGT



Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2018-19 waren 32,5 % van alle aangevraagde tolkuren VGT voor opdrachten in het BAO. Bekijken we dit per provincie dan merken we opnieuw grote verschillen. In de provincie Antwerpen was 48,7 % van alle opgevraagde tolkuren bestemd voor het BAO, terwijl dit in de provincie Vlaams-Brabant slechts voor 0,1 % het geval was.

2019-2020  
SEM 1

Er werden tijdens het eerste semester van het schooljaar 2019-20 in alle provincies samen 6.979 uren opgevraagd. Dat was een stijging met 9,2 % t.o.v. het eerste semester van het schooljaar 2018-19. Er werden 5.372 uren opgelost (daling van 2,3 % t.o.v. het eerste semester van het schooljaar 2018-19). De oplossingsgraad zakte bijgevolg dieper weg van 86,1 % naar 77 %. (eerste semester van 17-18 was dit nog 89,3%).

### 1.3.1.1.2.3 Tolkuren VGT in het secundaire onderwijs (SO)

Tijdens het schooljaar 2018-2019 werden 24.982 tolkuren VGT bij het CAB aangevraagd in het SO : een stijging met 19 % ten opzichte van het vorige schooljaar. Het aantal getolkte uren steeg van 17.137 uren naar 17.709 uren (+3,3 %), wat helaas slechts een oplossingsgraad van 70,9 % gaf (81,7 % tijdens het schooljaar 2017-2018).

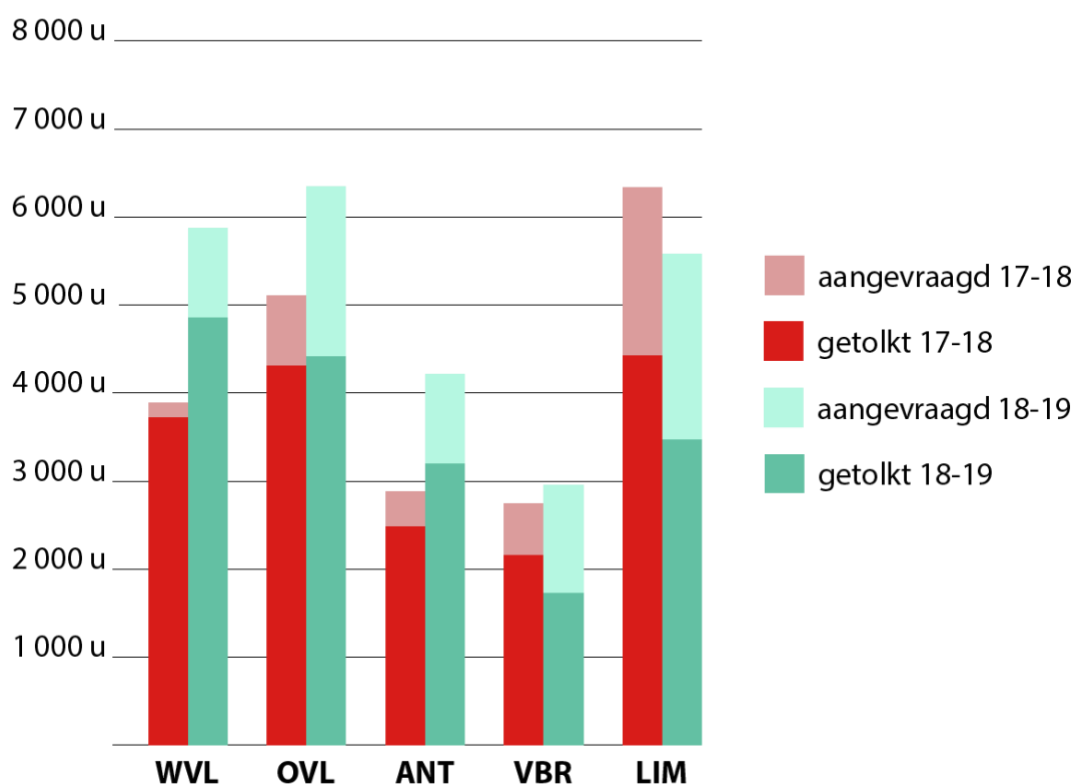


Ik zie het dat nu al tweede keer dat de tolk komt het niet meer tolk voor me. en dat is heel een grote teleurstelling. ik hoop het al dat komt er meer tolk, maar er wordt alleen maar minder! dat ben ik het wat beu worden! want precies dat andere al mijn tolk afpakken. ik accepteer dat niet. sorry dat ik er moeilijk doen over dat. maar ik ben zelf al zo beu!, ik weet het ook dat er moet verdeelt worden door de andere leerlingen dit ook tolk nodig. maar ik ben enig dat echt meest nodig! en andere heeft het misschien wat hulpmiddel --> vb CI, hooraparaat, dan kunnen de leerlingen nog wel beetje wat volgen. maar ik helemaal niks. dus ik vind het gewoon niet oke!



De oplossingsgraad daalde in alle provincies, maar per provincie bleven er nog steeds grote verschillen. In 2018-2019 werd enkel nog in West-Vlaanderen een oplossingsgraad boven de 80 % behaald. De oplossingsgraad in de provincies daalde als volgt: Antwerpen van 86,5 % naar 75,9 %; Oost-Vlaanderen van 84,5 % naar 69,8 %, Vlaams-Brabant incl. Brussel van 78,3 % naar 58,9 %; Limburg van 70,1 % naar 62,2 %.

#### Evolutie per schooljaar SO tolken VGT



CAB Vlaanderen vzw - Jaarrapport 2019



Het aandeel van de aangevraagde tolkuren ten opzichte van alle studieniveaus bleef tijdens het schooljaar 2018-2019 ongeveer constant: 50,6 %. Maar in Vlaams-Brabant incl. Brussel lag dit aandeel aanzienlijk hoger (75,3 % van alle gevraagde uren was in 2018-2019 bestemd voor het SO). In Limburg daalde het aantal aangevraagde tolkuren met 11,9 %. Daardoor zakte het aandeel van in SO aangevraagde tolkuren van alle aangevraagde tolkuren in Limburg van 65,4 % naar 58,1 %.

Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2018-2019 was 49,6 % van alle aangevraagde uren VGT voor opdrachten in het SO. In dalende volgorde: in Vlaams-Brabant 86,8 %, Oost-Vlaanderen 63,9 %, Limburg 50,5 %, Antwerpen 42,6 % en West-Vlaanderen 33,2 %.

## 2019-2020 SEM 1

Tijdens het eerste semester van 2019-2020 werden 10.658 uren aangevraagd, een daling met 5 % t.o.v. het eerste semester in 2018-2019. 6.925 uren werden getolkt. Dit was een daling met 12,2 % t.o.v. het eerste semester in 2018-2019. De oplossingsgraad daalde hier van 70,3 % tot 65 %.

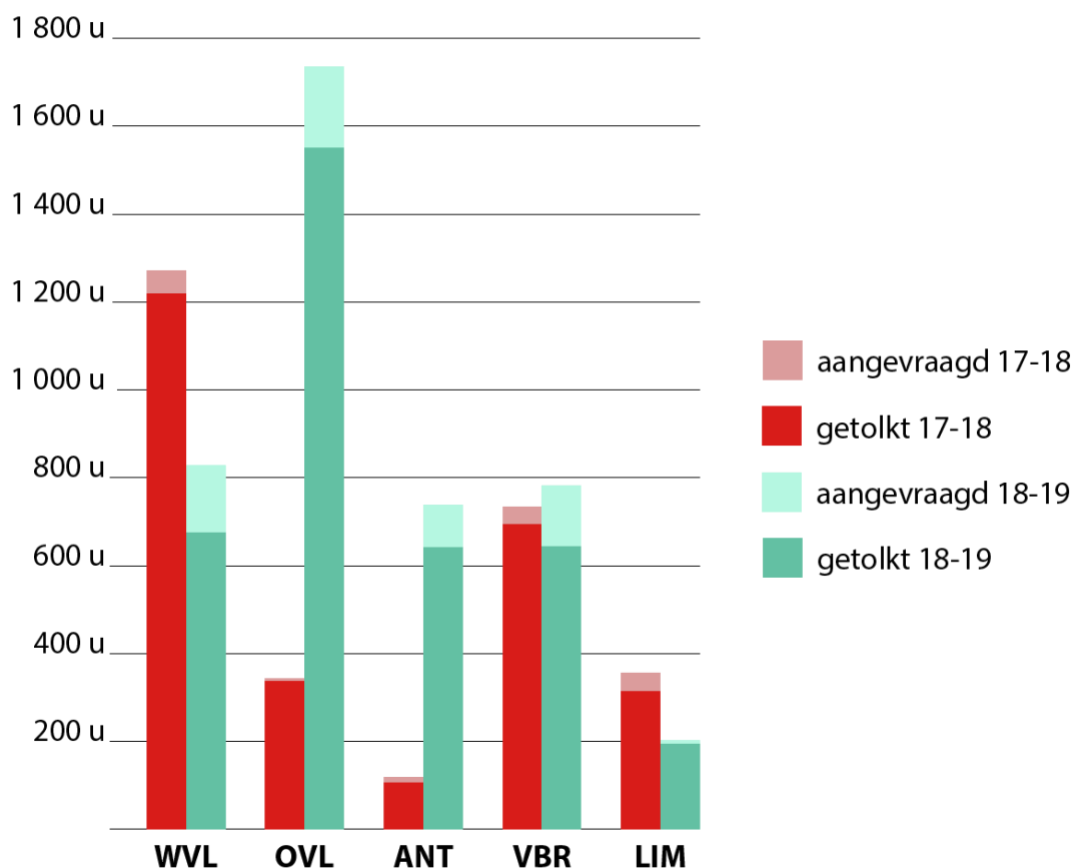
In Limburg daalde de oplossingsgraad onder de helft: slechts 47,4 % van alle tolkaanvragen werden opgelost.

### 1.3.1.1.2.4 Tolkuren VGT in het hoger onderwijs (HO)

In de voorbije schooljaren 2016-2017 en 2017-2018 was er telkens een daling van het aantal bij het CAB aangevraagde tolkuren VGT met respectievelijk 34,4 en 29,6 %. Tijdens het schooljaar 2018-2019 steeg het aantal bij het CAB aangevraagde tolkuren echter met 51,7 % (4.291 uren aangevraagd ten opzichte van 2.828 uren in 2017-2018).

Het aantal getolkte uren steeg van 2.676 uren tot 3.710 uren (+38,6 %) wat een oplossingsgraad van 86,5 % opleverde (94,6 % in 2017-2018).

#### Evolutie per schooljaar HO tolken VGT



De schommelingen in de oplossingsgraad van het HO per provincie waren minder uitgesproken dan in het SO of BAO: 89,4 % in Oost-Vlaanderen, 81,5 % in West-Vlaanderen, 82,1 % in Vlaams-Brabant, 87 % in Antwerpen en verrassend 96,1 % in Limburg. Dit laatste was te verklaren doordat het aantal studenten in Limburg zeer beperkt was (1 student vroeg 186 u een tolk VGT, een andere student vroeg 9 uren een tolk VGT).

2019-2020

SEM 1

Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2019-2020 werden 1.860 uren aangevraagd (daling van 12 % t.o.v. het eerste semester van 2018-2019 met 2.113 uren). Het aantal getolkte uren daalde met 18,5 % tot 1.448 uren. De oplossingsgraad is 77,8 % wat opnieuw een daling was (vorig schooljaar eerste semester 84,1 %).

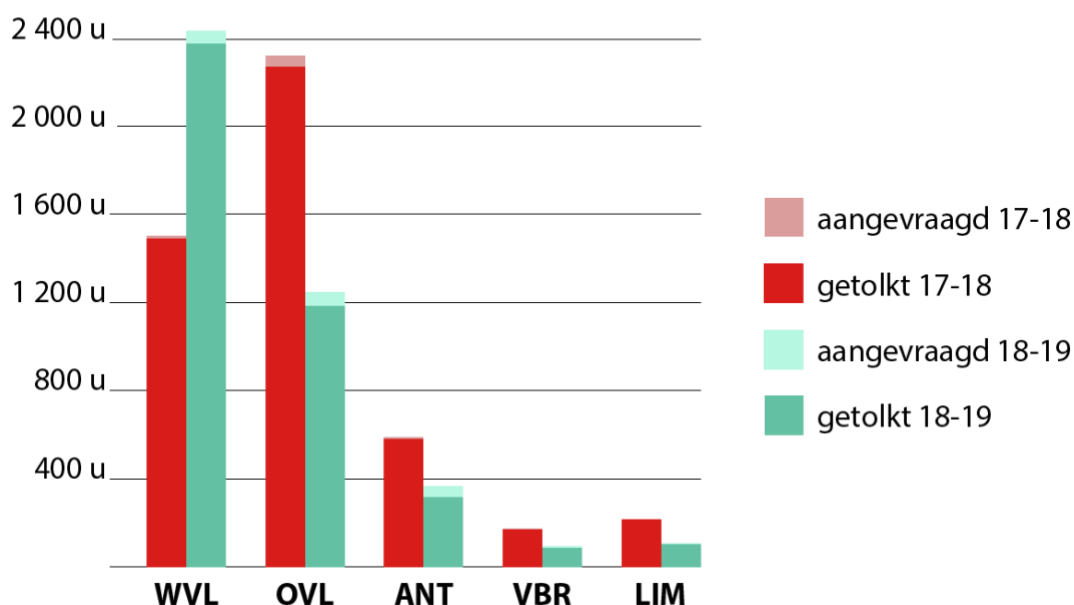
### 1.3.1.1.2.5 Tolkuren VGT in het volwassenonderwijs (VWO)

In tegenstelling tot de andere studieniveaus daalde het aantal aangevraagde tolkuren VGT in het VWO met 11,4 %. Tijdens het schooljaar 2018-2019 werden 4.264 tolkuren VGT aangevraagd (in 2017-2018: 4.810 uren). Het aantal getolkte uren daalde tot 4.080 uren (-13,9 %). De oplossingsgraad daalde van 98,5 % (2017-2018) tot 95,7 % (2018-2019).

De oplossingsgraad in het VWO scoorde in de meeste provincies hoger dan in het BAO, SO of HO: 97,7 % in West-Vlaanderen, 86,1 % in Antwerpen, 94,8 % in Oost-Vlaanderen, 91,7 % in Vlaams-Brabant en 97,2 % in Limburg.

Het aandeel tolkuren in het VWO ten opzichte van alle aangevraagde tolkuren VGT was voor alle provincies samen 8,6 %. Opvallend: in West-Vlaanderen werden meer dan de helft van het totaal aantal uren VGT in het VWO aangevraagd.

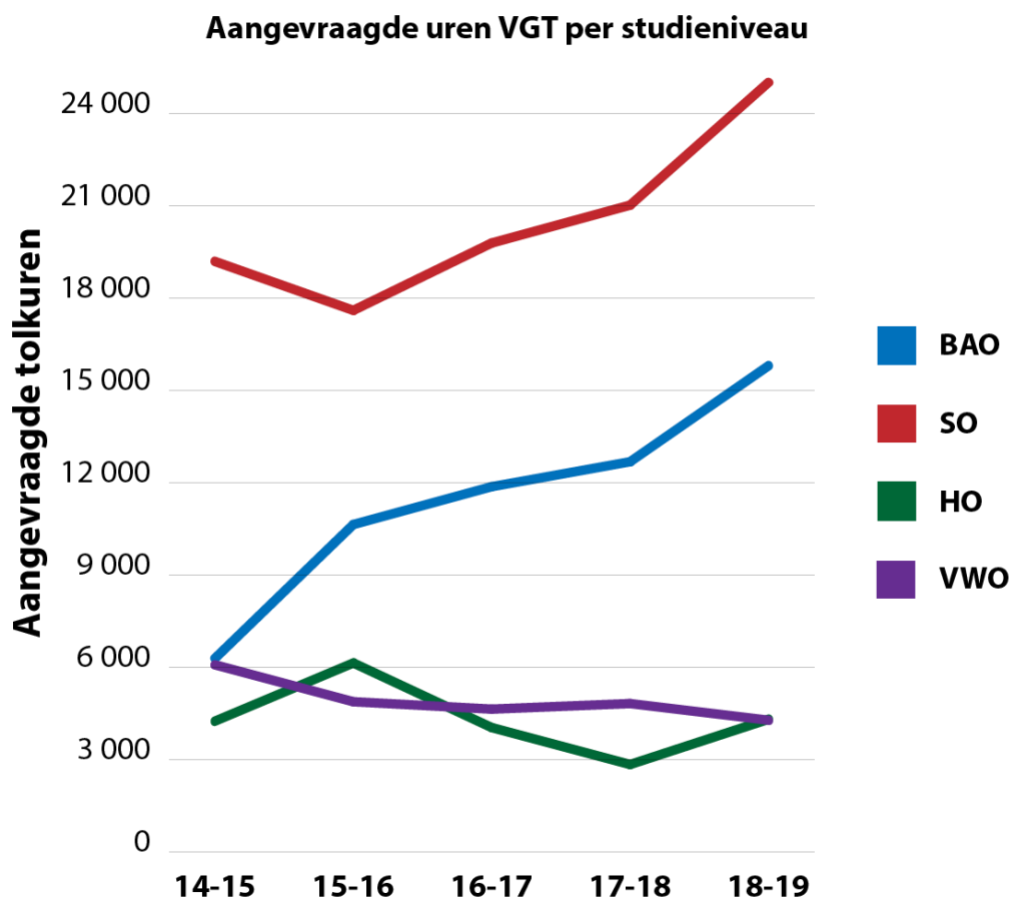
**Evolutie per schooljaar VWO tolken VGT**



**2019-2020  
SEM 1**

Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2019-2020 werden 1.989 uren aangevraagd: een stijging met 3,7 % t.o.v. het eerste semester in 2018-2019. Er werden 1.776 uren getolkt: een daling met 2,2 % t.o.v. het eerste semester in 2018-2019. De oplossingsgraad daalde in dat semester van 94,7 % naar 89,3 %.

1.3.1.1.2.6 Evolutie 2014-2019 van aangevraagde uren VGT in de verschillende studieniveaus



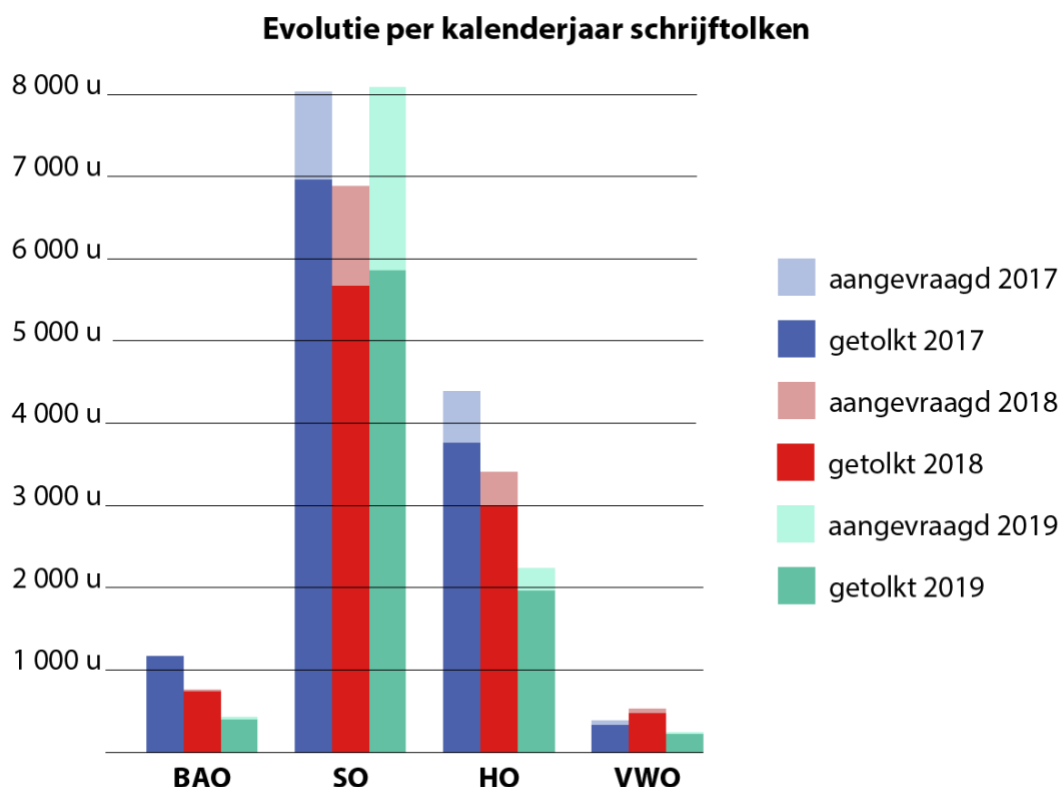
### 1.3.1.2 Tolkuren ST

#### 1.3.1.2.1 Evolutie per kalenderjaar

De dalende trend uit 2018 zette zich door in 2019. In 2019 werden 10.994 uren aangevraagd (in 2018 11.607 uren).

Het aantal getolkte uren daalde tot 8.440 uren (9.866 uren in 2018). De oplossingsgraad daalde van 85,17 % tot 77 %.

De grafiek hieronder toont aan dat het aantal getolkte uren in het SO lichtjes steeg (+ 3,4 %) in tegenstelling tot de andere studieniveaus waar we opnieuw een sterke daling vast stelden (BAO -45,6 %; HO -34,3 %; VWO -54,6 %).



Bekijken we dit per studieniveau dan stellen we in het SO een stijging van het aantal aangevraagde tolkuren met 17,4 % vast. De oplossingsgraad daalde hier van 82,3 % in 2018 naar 72,5 % in 2019.

In 2019 werden 355 tolkuren als TLA uitbetaald. Dit is 4,21 % van het totaal aantal getolkte uren (vorig jaar is 4,70 %). 21 uren werden gefactureerd aan de onderwijsinstellingen.

# Sector onderwijs schrijftolken

## Basisonderwijs

▼ 21%  
664  
uren  
aangevraagd

▼ 18,7%  
664  
uren  
getolkt

100% opgelost

## Secundair onderwijs

▲ 3,1%  
7 550  
uren  
aangevraagd

▼ 5,5%  
5 969  
uren  
getolkt

79,06% opgelost

▼ 13,3%  
11 290  
uren  
aangevraagd

83,66% opgelost

▼ 15,4%  
9 445  
uren  
getolkt

## Hoger onderwijs

▼ 32,5%  
2 832  
uren  
aangevraagd

▼ 26,1%  
2 585  
uren  
getolkt

91,13% opgelost

## Volwassenenonderwijs

▼ 62,9%  
244  
uren  
aangevraagd

▼ 57,7%  
227  
uren  
getolkt

93,03% opgelost



95 ▲ 5,3%



9



36



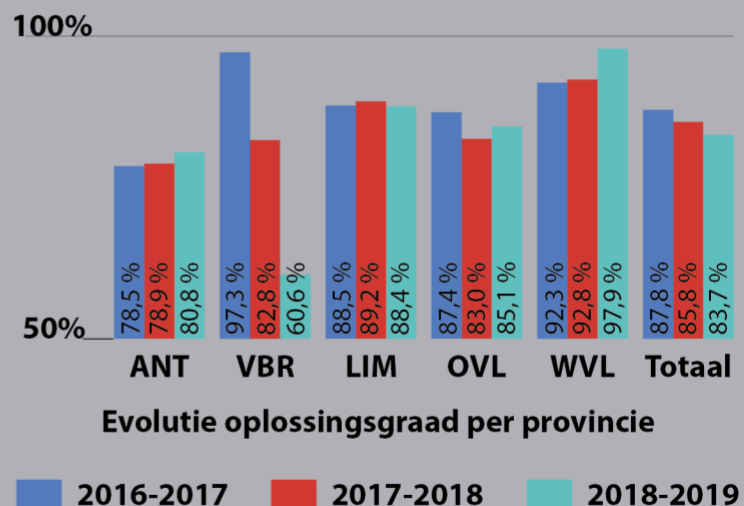
15



11



24



### 1.3.1.2.2.1 Tolkuren ST in alle studieniveaus samen

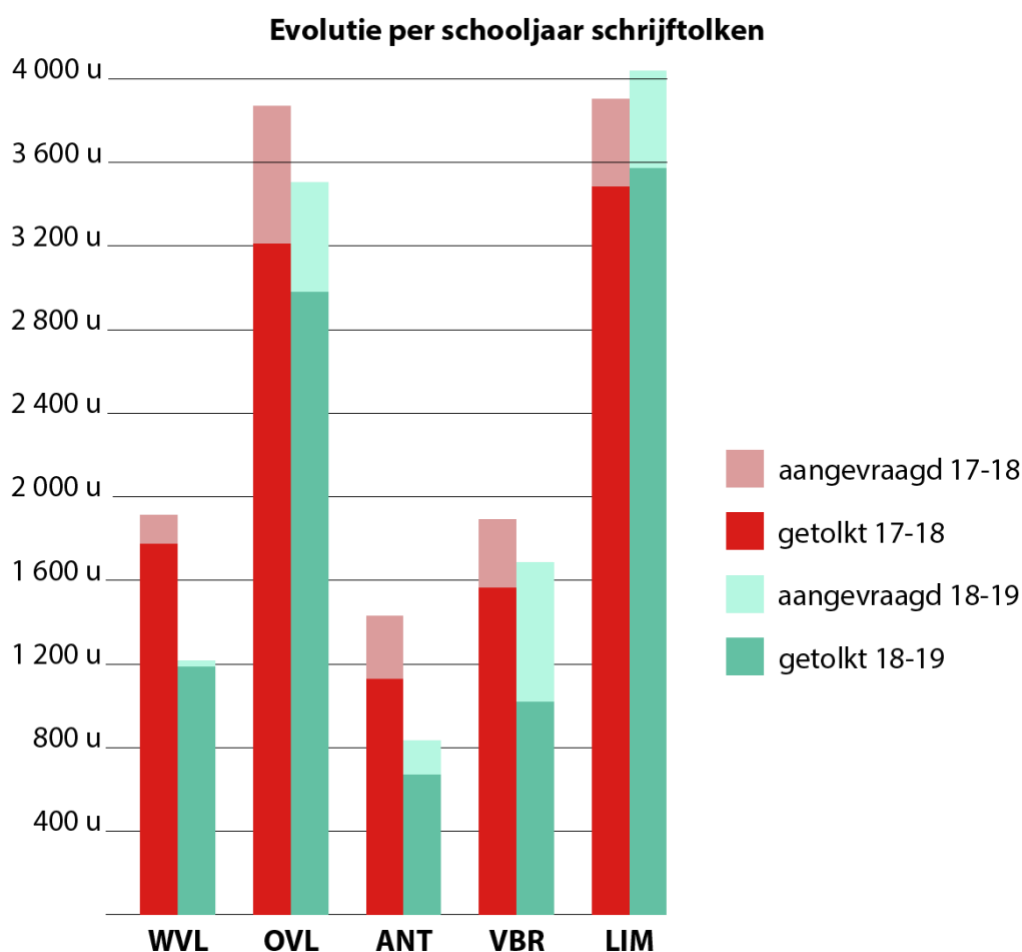
Het aantal aangevraagde tolkuren daalde met 13,3 %.

Er werden 9.445 uren getolkt: dat betekende een daling met 15,4 % t.o.v. 2017-2018 en een oplossingsgraad van slechts 83,7 % (85,8 % in 2017-2018). dat

Schrijftolken die op zelfstandige basis tolkten, verwierven een recht op TLA ; schrijftolken die nog volgens een "ander statuut" (AS) werkten, hadden geen recht op TLA-vergoeding. In 2018-2019 werden 469 tolkuren als TLA uitbetaald. Dit is 4,97 % van het aantal getolkte uren (4,22 % in 2017-2018).

Het zwaartepunt van het aantal getolkte uren ST lag in Limburg: daar werden 37,8 % van alle uren getolkt.

Oost-Vlaanderen steeg tot 31,6 %. De rest daalde : West-Vlaanderen tot 12,6 %, Vlaams-Brabant tot 10,8 % en Antwerpen tot 7,1 %.

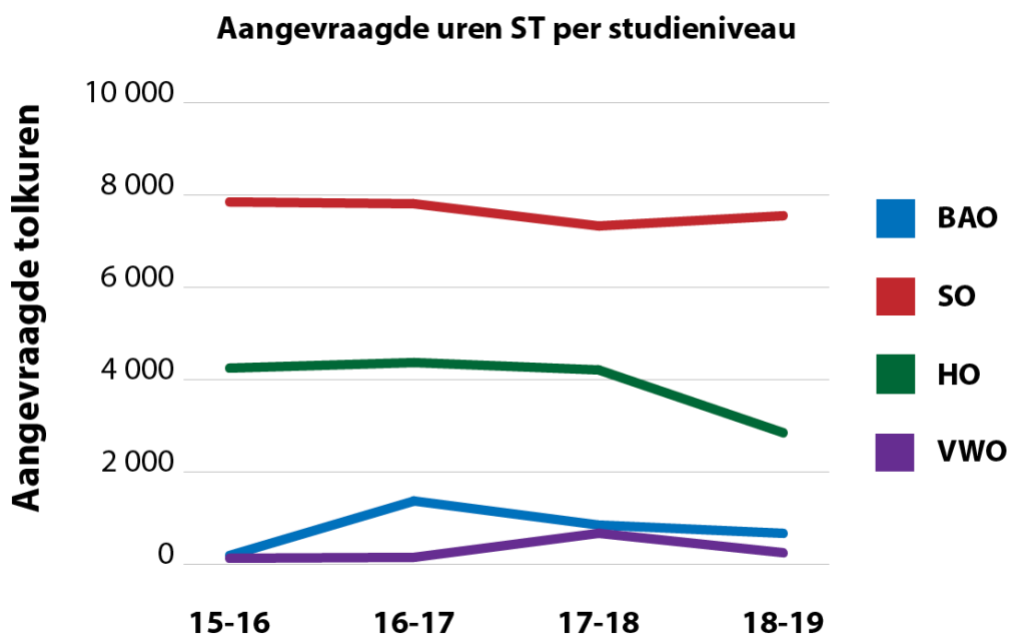


**2019-2020  
SEM 1**

Tijdens het eerste semester van 2019-2020 stelden we een daling vast van 6 % t.o.v. het eerste semester van 2018-2019. Het aantal getolkte uren daalde echter met 24,8 %. (Het jaar daarvoor was er tijdens het eerste semester reeds een daling van 22,6 % van de aangevraagde uren ST en 24,4 % bij de getolkte uren ST).

Dit betekent dat de oplossingsgraad daalde van 82,7 % naar 66,2 %.

1.3.1.2.2.2 Evolutie 2015-2019 van aangevraagde uren ST in de verschillende studieniveaus



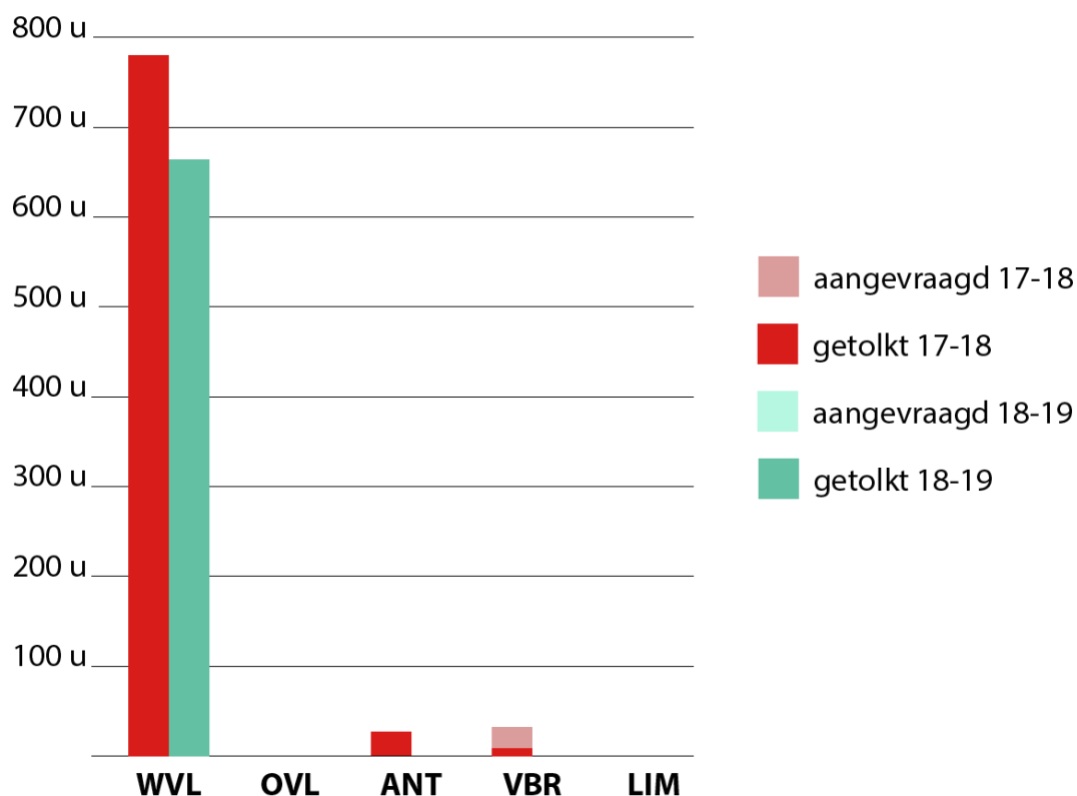


### 1.3.1.2.2.3 Tolkuren ST in het basisonderwijs (BAO)

In 2018-2019 werden 664 uren aangevraagd in het BAO (841 uren ST in 2017-2018). Het aantal getolkte uren daalde met 18,7 % van 817 uren naar 664 uren. Alle aangevraagde uren werden dus opgelost (in 2017-2018: 97,1 %).

Er werden enkel ST in het BAO gevraagd in West-Vlaanderen. Het aandeel van het aantal in BAO aangevraagde tolkuren ten opzichte van alle studieniveaus, is tijdens het schooljaar 2018-2019 5,9 %.

#### Evolutie per schooljaar BAO schrijftolken



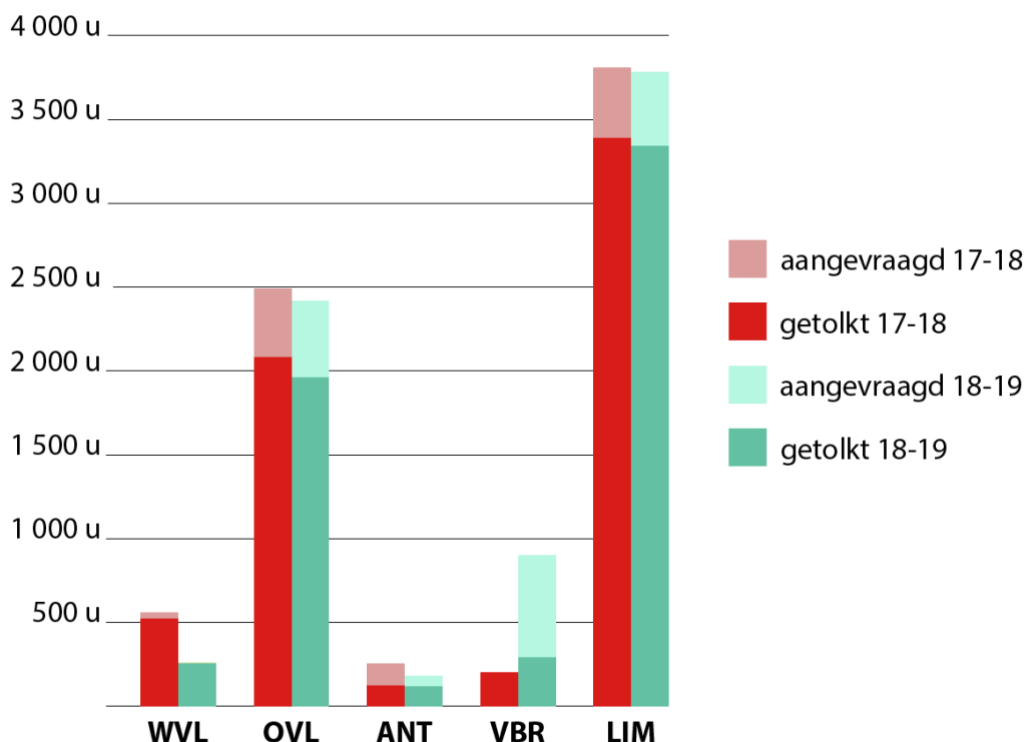
2019-2020  
SEM 1

Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2019-2020 werden er slechts 40 uren ST aangevraagd in het BAO. Er werden 10 uren getolkt, dit keer enkel in Limburg. Het BAO vertegenwoordigt nauwelijks 0,9 % van alle aangevraagde uren ST.

### 1.3.1.2.2.4 Tolkuren ST in het secundair onderwijs (SO)

In 2018-2019 werden 7.550 uren ST aangevraagd: een stijging met 3,1 %. Het aantal getolkte uren daalde echter van 6.319 uren naar 5.969 uren (-5,5 %). De oplossingsgraad daalde bijgevolg van 86,3 % tot 79,1 %.

#### Evolutie per schooljaar SO schrijftolken



Net zoals tijdens het schooljaar 2017-2018, waren er in 2018-2019 per provincie grote verschillen in de oplossingsgraad. In 2018-2019 was de oplossingsgraad in Vlaams-Brabant 32 % (100 % tijdens 2017-2018), in West-Vlaanderen 98,8 %, in Limburg 88,3 %, in Oost-Vlaanderen 81,1 % en in Antwerpen slechts 64,8 %.

Het aandeel van het SO in het totaal aantal aangevraagde tolkuren van alle studieniveaus steeg van 56,3 % tijdens het schooljaar 2017-2018 tot 66,9 % in 2018-2019. Net zoals tijdens 2017-2018 lag dit aandeel in Limburg aanzienlijk hoger, al zakte het lichtjes van 97,15 % tot 93,6 %. Meer dan de helft van het aantal voor SO aangevraagde tolkuren werd in Limburg aangevraagd (50,1 %). Tijdens het schooljaar 2017-2018 was dit 52 %. 35,4 % van alle in onderwijs getolkte uren ST werden in het SO in Limburg getolkt (tijdens het schooljaar 2017-2018 was dit 30,3 %).

2019-2020  
SEM 1

Tijdens het eerste semester van 2019-2020 steeg het aantal aangevraagde tolkuren met 15,9 % t.o.v. het 1<sup>e</sup> semester in 2018-2019.

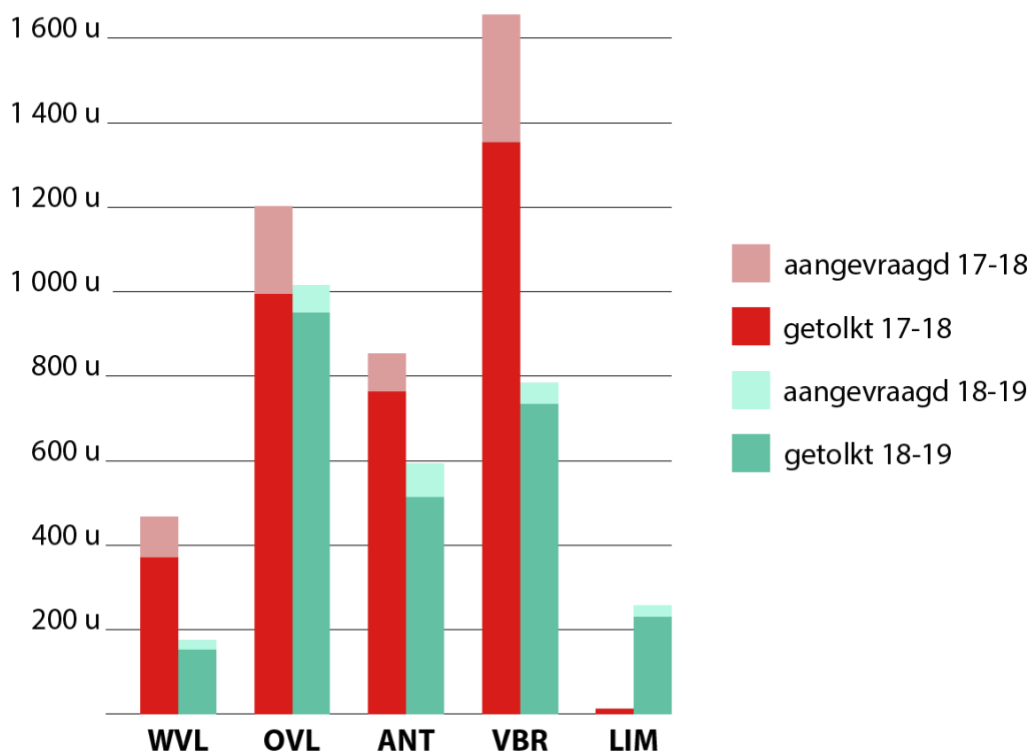
49,4 % van alle aanvragen ST in het SO situeerden zich in Limburg. Dit was vermoedelijk voor een deel te verklaren door de zeer slechte oplossingsgraad van opdrachten VGT in Limburg. Leerlingen vroegen daar zowel tolken VGT als ST aan, in de hoop op een tolk.

Enkel in het SO stelden we een stijging vast van het aantal aangevraagde tolkuren.

### 1.3.1.2.2.5 Tolkuren ST in het hoger onderwijs (HO)

Tijdens het schooljaar 2018-2019 daalde het aantal aangevraagde uren ST met 32,5 %. Er werden nog 2.832 uren aangevraagd. Enkel in Limburg was er een stijging van 15 aangevraagde uren in 2017-2018 tot 258 uren in 2018-2019. In Vlaams-Brabant daalde de vraag met 52,2 %. De betekende meteen ook een verschuiving van het grootste aandeel aangevraagde tolkuren naar Oost-Vlaanderen, waar 35,9 % van alle tolkuren HO werden aangevraagd, gevolgd door Vlaams-Brabant met 27,8 %. In Limburg steeg het aandeel van 0,4 naar 9,1 %.

**Evolutie per schooljaar HO schrijftolken**



Het totaal aantal getolkte uren daalde van 3.497 uren tot 2.585 uren (-26,1 %). De oplossingsgraad steeg tot 91,3 % (83,3 % in 2017-2018). Per provincie was de oplossingsgraad in het HO: 86,4 % in Antwerpen, 87 % in West-Vlaanderen, 89,5 % in Limburg, 93,4 % in Vlaams-Brabant en 93,7% in Oost-Vlaanderen.

Het aandeel aangevraagde uren ST in het HO ten opzichte van alle aangevraagde tolkuren ST, zakte van 32,2 % in 2017-2018 tot 25,1 % in 2018-2019.

**2019-2020  
SEM 1**

Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2019-2020 daalde het aantal aangevraagde uren opnieuw sterk: - 30,6 % (in 1<sup>e</sup> semester 2018-2019 daling met 34,2 %).

Het aantal getolkte uren daalde met 37,1 % tot 867 u (1<sup>e</sup> semester 2018-2019 ook -27,1 %). Dit resulteerde in een daling van de oplossingsgraad tot 82,5 %.

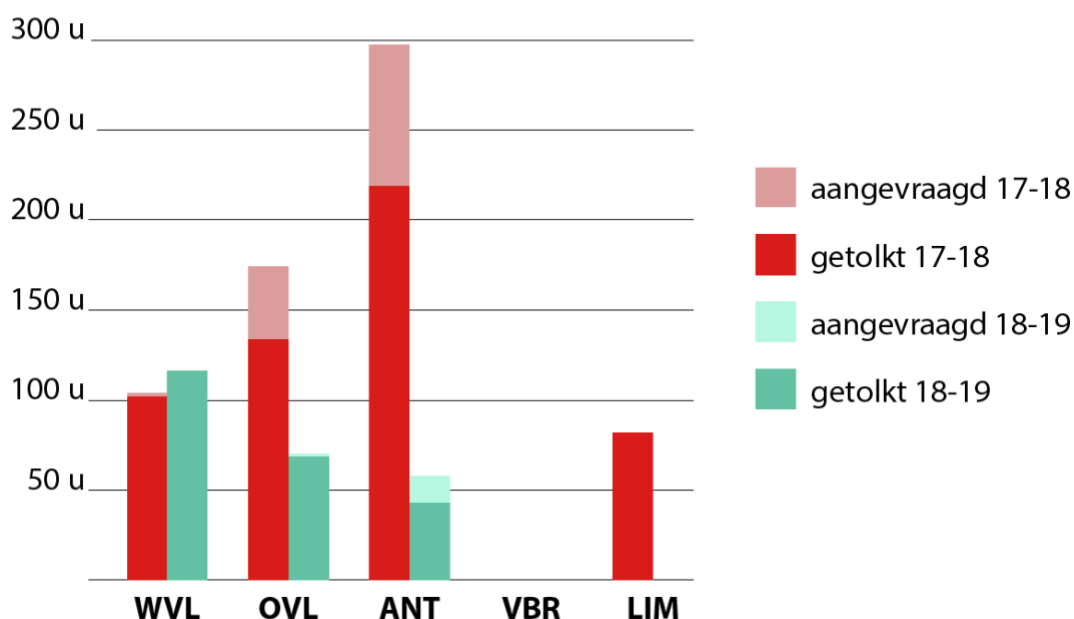
### 1.3.1.2.2.6 Tolkuren ST in het volwassenenonderwijs (VWO)

De in het VWO aangevraagde uren ST daalden met 57,7 % (van 537 uren in 2017-2018 naar 227 uren in 2018-2019).

In 2017-2018 werden er enkel in Vlaams-Brabant geen tolkuren aangevraagd, in 2018-2019 werden ook in Limburg geen uren ST aangevraagd. Dit gaf een verschuiving van het zwaartepunt van Antwerpen naar West-Vlaanderen (47,5 %).

Het aantal getolkte uren daalde van 537 u naar 272 u. De oplossingsgraad steeg van 81,7 % naar 93 %. Het aandeel van tolkuren in het VWO ten opzichte van alle aangevraagde uren ST daalde van 5 % tot 2,2 %.

**Evolutie per schooljaar VWO schrijftolken**



**2019-2020  
SEM 1**

Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2019-2020 daalde het aantal aangevraagde uren met 33,3 % (128 uren in plaats van 192 uren). Het aantal getolkte uren (112 uren) daalde met 41,1 %, de oplossingsgraad daalde van 99 % tot 87,5 %.

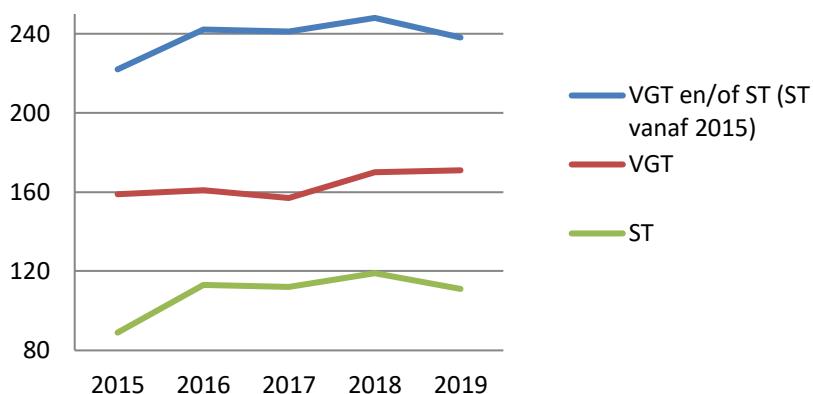
### 1.3.2 Leerlingen – Studenten – Cursisten

#### 1.3.2.1 Aantal leerlingen per kalenderjaar

Het aantal unieke gebruikers in 2019 daalde met 4 %. 238 leerlingen ontvingen in 2019 (d.w.z. in schooljaar 2018-2019 en/of 2019-2020) een goedkeuring voor gebruik van tolkuren. In 2018 steeg dit nog met 2,9 % (248 leerlingen).

De grafiek hieronder toont een nuance: het totaal aantal leerlingen daalt, maar zoomen we in per tolktype, dan zien we dat het aantal gebruikers ST afneemt terwijl het aantal gebruikers VGT status quo blijft.

#### Evolutie leerlingen per kalenderjaar



#### 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 en 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 in het schooljaar 2018-2019 een stijging met 10 personen (5 %) tot 209 leerlingen.

**2019-2020**  
**SEM 1**

Bij de start van het schooljaar 2019-2020 zagen we een sterke terugval: slechts 164 leerlingen schreven zich in (nog af te wachten wat het tweede semester zal opleveren).

### 1.3.2.2.2 Volgens studieniveau en tolktype

| AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER TOLKTYPE |                  |           |           |           |            |                  |           |           |           |            |                  |           |           |           |            |
|---|------------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Tolktype  | Schooljaar 17-18 |           |           |           |            | Schooljaar 18-19 |           |           |           |            | Schooljaar 19-20 |           |           |           |            |
|   | BAO              | SO        | HO        | VWO       | Totaal     | BAO              | SO        | HO        | VWO       | Totaal     | BAO              | SO        | HO        | VWO       | Totaal     |
| VGT   | 25               | 43        | 9         | 36        | 113        | 30               | 41        | 16        | 27        | 114        | 31               | 34        | 13        | 24        | 102        |
| ST  | 3                | 29        | 33        | 6         | 71         | 1                | 27        | 30        | 4         | 62         | 0                | 20        | 20        | 3         | 43         |
| VGT en ST                                       | 0                | 9         | 7         | 3         | 19         | 0                | 22        | 6         | 5         | 33         | 1                | 17        | 7         | 1         | 26         |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>28</b>        | <b>81</b> | <b>49</b> | <b>45</b> | <b>203</b> | <b>31</b>        | <b>90</b> | <b>52</b> | <b>36</b> | <b>209</b> | <b>32</b>        | <b>71</b> | <b>40</b> | <b>28</b> | <b>171</b> |

Tijdens het schooljaar 2018-2019 merkten we een grote terugval van het aantal leerlingen. Het totaal aantal gebruikers daalde van 209 tot 171 (-18 %). De terugval was het grootst bij gebruikers ST.

Zoals in 2017-2018 waren er ook nu weer 9 leerlingen die, ondanks hun goedgekeurde aanvraag bij AGODI, helemaal geen tolken gebruikten (7 gebruikers ST en 2 gebruikers VGT).

Ondanks de sterke daling van het aantal leerlingen bleef de verdeling per studieniveau ongeveer hetzelfde: zeer lichte daling in zowel SO, HO als VWO ten gunste van BAO.

### 1.3.2.2.3 Aantal leerlingen volgens provincie en studieniveau per schooljaar

#### 1.3.2.2.3.1 Alle tolktypes samen

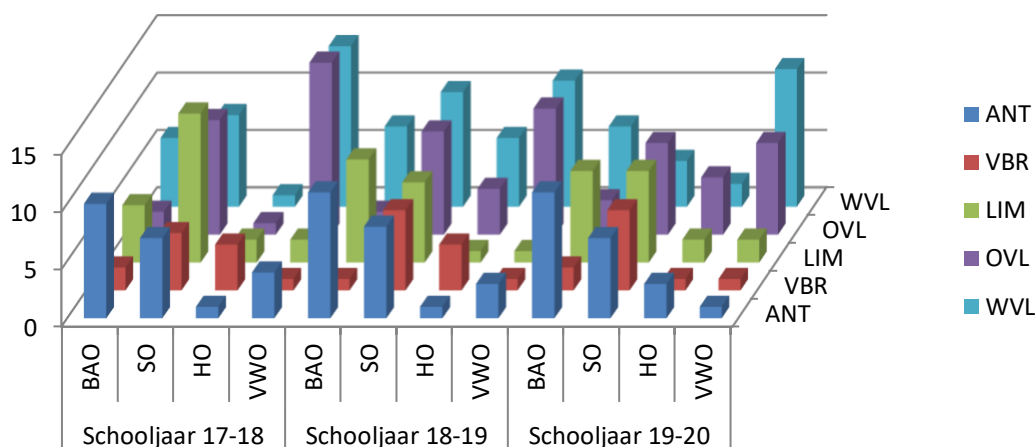
In de tabel hieronder ziet men het totaal aantal leerlingen dat een tolk VGT, ST of een combinatie van tolk VGT en ST gebruikt tijdens het schooljaar 2017-2018, 2018-2019 en 2019-2020.

| AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE (VGT - ST en VGT/ST-gebruikers) |                  |           |           |           |            |                  |           |           |           |            |                  |           |           |           |            |
|--|------------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| PROV   | Schooljaar 17-18 |           |           |           |            | Schooljaar 18-19 |           |           |           |            | Schooljaar 19-20 |           |           |           |            |
|  | BAO              | SO        | HO        | VWO       | Totaal     | BAO              | SO        | HO        | VWO       | Totaal     | BAO              | SO        | HO        | VWO       | Totaal     |
| ANT  | 11               | 11        | 10        | 7         | 39         | 11               | 12        | 9         | 6         | 38         | 11               | 11        | 6         | 2         | 30         |
| VBR  | 3                | 6         | 15        | 1         | 25         | 1                | 10        | 12        | 1         | 24         | 2                | 9         | 8         | 1         | 20         |
| LIM  | 5                | 28        | 4         | 3         | 40         | 9                | 27        | 4         | 2         | 42         | 9                | 23        | 5         | 3         | 40         |
| OVL  | 2                | 26        | 10        | 18        | 56         | 2                | 29        | 19        | 12        | 62         | 3                | 19        | 16        | 8         | 46         |
| WVL  | 7                | 10        | 10        | 15        | 42         | 8                | 12        | 8         | 15        | 43         | 7                | 9         | 5         | 14        | 35         |
| <b>Totaal</b>  | <b>28</b>        | <b>81</b> | <b>49</b> | <b>44</b> | <b>202</b> | <b>31</b>        | <b>90</b> | <b>52</b> | <b>36</b> | <b>209</b> | <b>32</b>        | <b>71</b> | <b>40</b> | <b>28</b> | <b>171</b> |

#### 1.3.2.2.3.2 Evolutie VGT-tolken-gebruikers

| AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE - VGT |                  |           |          |           |            |                  |           |           |           |            |                  |           |           |           |            |
|--|------------------|-----------|----------|-----------|------------|------------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| PROV   | Schooljaar 17-18 |           |          |           |            | Schooljaar 18-19 |           |           |           |            | Schooljaar 19-20 |           |           |           |            |
|  | BAO              | SO        | HO       | VWO       | Totaal     | BAO              | SO        | HO        | VWO       | Totaal     | BAO              | SO        | HO        | VWO       | Totaal     |
| ANT  | 10               | 7         | 1        | 4         | 22         | 11               | 8         | 1         | 3         | 23         | 11               | 7         | 3         | 1         | 22         |
| VBR  | 2                | 5         | 4        | 1         | 12         | 1                | 7         | 4         | 1         | 13         | 2                | 7         | 1         | 1         | 11         |
| LIM  | 5                | 13        | 2        | 2         | 22         | 9                | 7         | 1         | 1         | 18         | 8                | 8         | 2         | 2         | 20         |
| OVL  | 2                | 10        | 1        | 15        | 28         | 2                | 9         | 4         | 11        | 26         | 3                | 8         | 5         | 8         | 24         |
| WVL  | 6                | 8         | 1        | 14        | 29         | 7                | 10        | 6         | 11        | 34         | 7                | 4         | 2         | 12        | 25         |
| <b>Totaal</b>  | <b>25</b>        | <b>43</b> | <b>9</b> | <b>36</b> | <b>113</b> | <b>30</b>        | <b>41</b> | <b>16</b> | <b>27</b> | <b>114</b> | <b>31</b>        | <b>34</b> | <b>13</b> | <b>24</b> | <b>102</b> |

### AANTAL LEERLINGEN VGT PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE



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

- Voor alle studieniveaus tezamen: daling met 11 %, maar in Limburg stelden we een stijging vast van 11 %. De daling was het sterkst in West-Vlaanderen.
- Het aantal leerlingen in het SO daalde met 17 %, maar in Limburg steeg dit aantal met 14 %. In West-Vlaanderen werd het aantal leerlingen SO gehalveerd.
- In West-Vlaanderen daalde ook het aantal leerlingen in het HO met 67 %. Enkel het aantal leerlingen in het VWO steeg (1 cursist meer).
- Leerlingen die enkel tolken VGT gebruikten zijn nog steeds het sterkst vertegenwoordigd in West-Vlaanderen, maar dit nam toch af: 25 % (vorig jaar 30 %); in Limburg steeg dit van 16 % tot 20 %.
- Het VWO situeerde zich hoofdzakelijk in Oost- en West-Vlaanderen: 50 % in West-Vlaanderen en 33 % in Oost-Vlaanderen.
- Daarnaast was het aantal leerlingen van het BAO nog steeds het hoogst in Antwerpen (35 %), gevolgd door Limburg met 26 % en West-Vlaanderen met 23 %.

2019-2020  
SEM 1

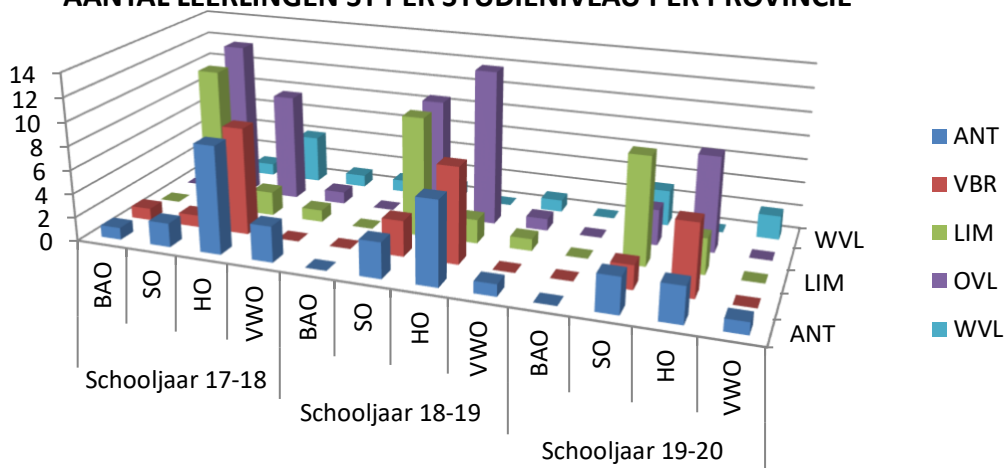
Het aantal leerlingen dat enkel tolken VGT gebruikte, daalde met 11 % tot 102 leerlingen.

## 1.3.2.2.3.3

## Evolutie Schrijftolk-gebruikers

| AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE - ST |                  |           |           |          |           |                  |           |           |          |           |                  |           |           |          |           |
|---|------------------|-----------|-----------|----------|-----------|------------------|-----------|-----------|----------|-----------|------------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| PROV  | Schooljaar 17-18 |           |           |          |           | Schooljaar 18-19 |           |           |          |           | Schooljaar 19-20 |           |           |          |           |
|   | BAO              | SO        | HO        | VWO      | Totaal    | BAO              | SO        | HO        | VWO      | Totaal    | BAO              | SO        | HO        | VWO      | Totaal    |
| ANT   | 1                | 2         | 9         | 3        | 15        | 0                | 3         | 7         | 1        | 11        | 0                | 3         | 3         | 1        | 7         |
| VBR   | 1                | 1         | 9         | 0        | 11        | 0                | 3         | 8         | 0        | 11        | 0                | 2         | 6         | 0        | 8         |
| LIM   | 0                | 12        | 2         | 1        | 15        | 0                | 10        | 2         | 1        | 13        | 0                | 9         | 3         | 0        | 12        |
| OVL   | 0                | 13        | 9         | 1        | 23        | 0                | 10        | 13        | 1        | 24        | 0                | 3         | 8         | 0        | 11        |
| WVL   | 1                | 1         | 4         | 1        | 7         | 1                | 1         | 0         | 1        | 3         | 0                | 3         | 0         | 2        | 5         |
| <b>Totaal</b>   | <b>3</b>         | <b>29</b> | <b>33</b> | <b>6</b> | <b>71</b> | <b>1</b>         | <b>27</b> | <b>30</b> | <b>4</b> | <b>62</b> | <b>0</b>         | <b>20</b> | <b>20</b> | <b>3</b> | <b>43</b> |

AANTAL LEERLINGEN ST PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE



Tijdens het schooljaar 2017-2018 gebruikte 35 % van alle leerlingen enkel ST. Dit daalde in 2018-2019 tot 30 %, maar daalde tijdens het schooljaar 2019-2020 tot 25 %. De grafiek hierboven maakt meteen duidelijk dat ST nauwelijks gebruikt werden in het BAO, maar ook het VWO scoorde zwak. De terugval was trouwens merkbaar in alle studieniveaus (geen enkele leerling meer in BAO, -26 % in het SO, -33 % in het HO en -25 % in VWO).

28 % van alle leerlingen die enkel ST gebruikten, situeerden zich in Limburg, 26 % in Oost-Vlaanderen, 19 % in Vlaams-Brabant en Brussel, 16 % in Antwerpen en 12 % in West-Vlaanderen.

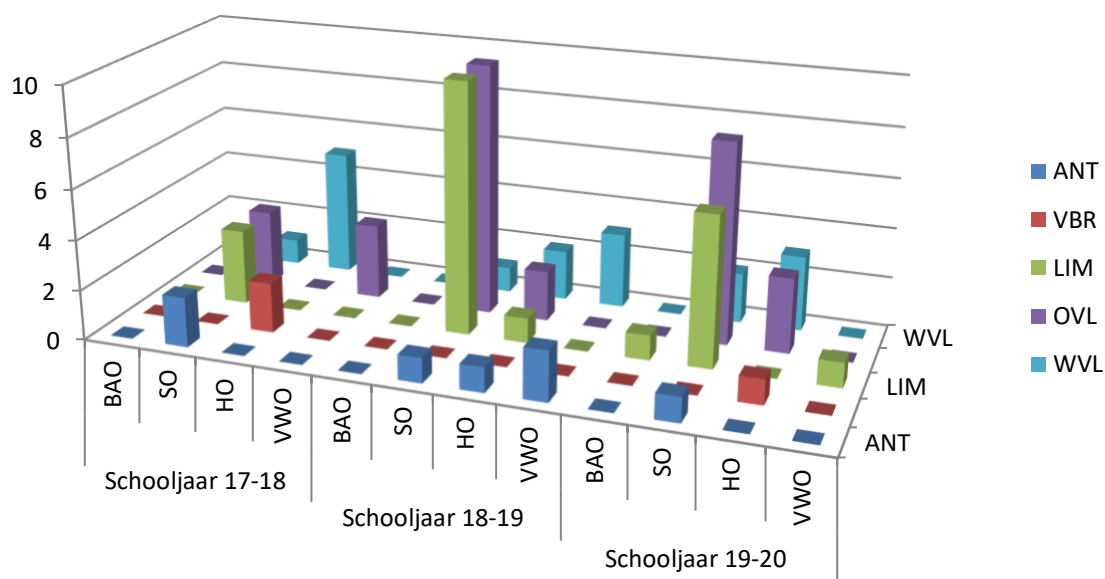


## 1.3.2.2.3.4

## Evolutie van gebruikers die zowel tolken VGT- als ST gebruiken

| AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE - VGT/ST |                  |          |          |          |           |                  |           |          |          |           |                  |           |          |          |           |
|---|------------------|----------|----------|----------|-----------|------------------|-----------|----------|----------|-----------|------------------|-----------|----------|----------|-----------|
| PROV  | Schooljaar 17-18 |          |          |          |           | Schooljaar 18-19 |           |          |          |           | Schooljaar 19-20 |           |          |          |           |
|   | BAO              | SO       | HO       | VWO      | Totaal    | BAO              | SO        | HO       | VWO      | Totaal    | BAO              | SO        | HO       | VWO      | Totaal    |
| ANT   | 0                | 2        | 0        | 0        | 2         | 0                | 1         | 1        | 2        | 4         | 0                | 1         | 0        | 0        | 1         |
| VBR   | 0                | 0        | 2        | 0        | 2         | 0                | 0         | 0        | 0        | 0         | 0                | 0         | 1        | 0        | 1         |
| LIM   | 0                | 3        | 0        | 0        | 3         | 0                | 10        | 1        | 0        | 11        | 1                | 6         | 0        | 1        | 8         |
| OVL   | 0                | 3        | 0        | 3        | 6         | 0                | 10        | 2        | 0        | 12        | 0                | 8         | 3        | 0        | 11        |
| WVL   | 0                | 1        | 5        | 0        | 6         | 0                | 1         | 2        | 3        | 6         | 0                | 2         | 3        | 0        | 5         |
| <b>Totaal</b>   | <b>0</b>         | <b>9</b> | <b>7</b> | <b>3</b> | <b>19</b> | <b>0</b>         | <b>22</b> | <b>6</b> | <b>5</b> | <b>33</b> | <b>1</b>         | <b>17</b> | <b>7</b> | <b>1</b> | <b>26</b> |

AANTAL LEERLINGEN VGT en ST PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE



**2019-2020**  
**SEM 1**

Het aantal daalde tijdens het schooljaar 2019-2020 van 33 tot 26 gebruikers. Net als tijdens het schooljaar 2018-2019 zaten 24 % van deze gebruikers in het SO.

Het aantal dat een combinatie van tolken VGT en ST gebruikte, was tijdens het schooljaar 2019-2020 een minderheid (15 %).

## 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 539 uren aangevraagd. 333 uren werden opgelost. Dat betekent dat 38 % zonder tolk bleef.

De zwakkere oplossingsgraad voor Derden is vermoedelijk een deel te verklaren via *cherry picking* door tolken, waardoor onaantrekkelijke tolkaanvragen overbleven. Niet oplossen kon ook het gevolg zijn van erg 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). Het kan ook als de dove en horende persoon zich op dezelfde plek bevinden. Internationaal noemt dit “VRI” (Video Remote Interpreting).

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

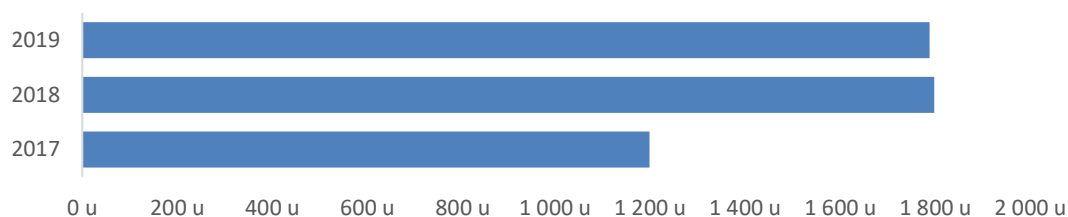
Sedert december 2017 biedt de afstandstolkendienst ook een schrijftolkendienst aan, door middel van een schrijftolk die aanwezig is in het call center.

**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 bijvoorbeeld arts of kapper, of het doen van mededelingen.

### 1.5.1 De inrichting van de dienst

Het jaarrapport 2018 maakte gewag van een actieplan in het kader van afstandstolken : in dat jaar werden tijdens de openingsuren zoveel als mogelijk 2 freelance afstandstolken simultaan ingezet om lange wachtrijen te bestrijden en tegelijk de dienst open te houden in geval dat een tolk zou uitvallen. Bovendien werd ook een stand-by regeling uitgewerkt zodat in de weken van de schoolvakanties er een back-up was voor de enige ingeplande tolk. Deze maatregelen kenden zowel in 2019 als in 2018 succes.

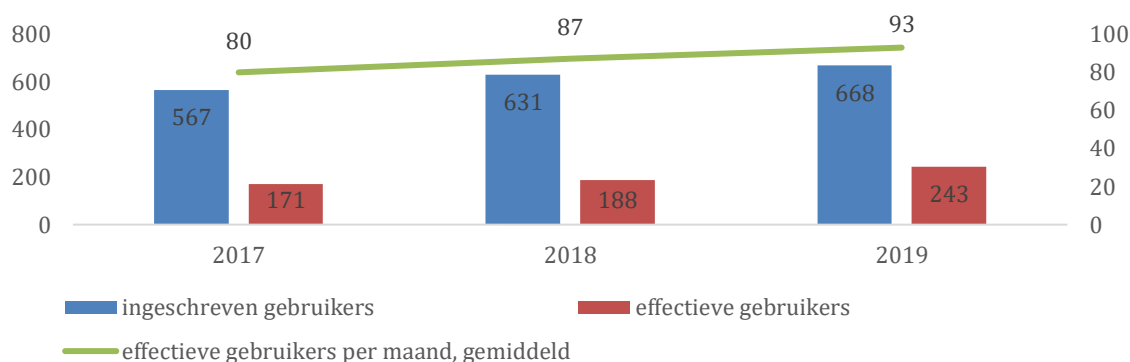
#### uren permanentie tolken



### 1.5.2 Gebruikers

In 2019 steeg het aantal ingeschreven gebruikers van 633 tot 668 personen. 243 daarvan hebben in 2019 de afstandstolken dienst effectief gebruikt.

De grafiek hierna toont aan dat het gebruik van de afstandstolken dienst in stijgende lijn zit. Vooral het aantal personen dat de dienst effectief gebruikt heeft is gevoelig gestegen in 2019.

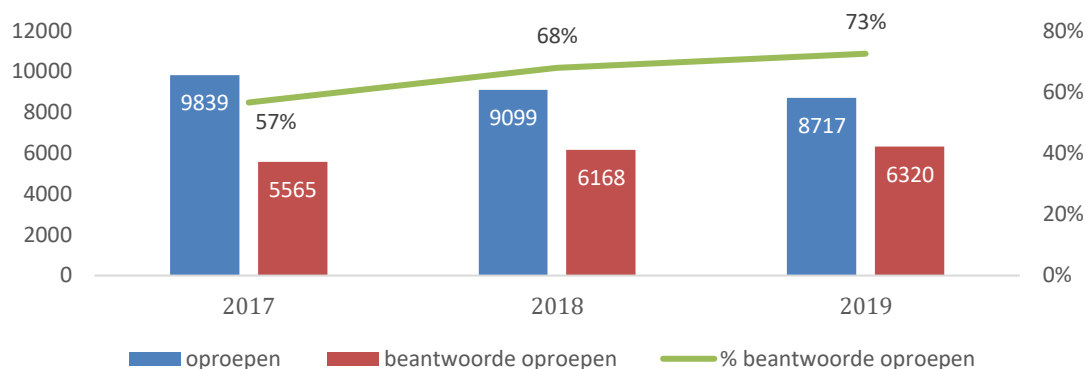


### 1.5.3 In welke mate werd de dienst benut?

#### 1.5.3.1 Op het niveau van de oproepen

De dove gebruikers die ingeschreven zijn bij de dienst, zijn dus in de mogelijkheid om oproepen te maken. Deze oproepen kunnen dan al dan niet aanleiding geven tot effectieve gesprekken.

In 2019 waren er 8.717 oproepen. Van deze oproepen werden er 6.320 (73%) beantwoord. Ondanks het gegeven dat het aantal oproepen in dalende lijn zat, steeg het aantal en aandeel beantwoorde oproepen. We kunnen stellen dat de efficiëntie van de oproepen, waarbij men een oproep deed én men beantwoord werd, gevoelig steeg.



Voor alle duidelijkheid : niet alle 6.320 “beantwoorde oproepen” leidden tot een effectief gesprek tussen de dove gebruiker en zijn horende gesprekspartner. “Beantwoorde oproepen” betekent op zijn minst dat een afstandstolk opgenomen heeft en een poging gedaan heeft om de horende gesprekspartner te bereiken. In 4.357 oproepen was dit ook effectief het geval (minieme daling met 1.7% ten opzichte van 2018).

De oproepen genereren een ‘session time’ en een ‘billable time’. In 2019 was er een ‘session time’ van 590 uur en een ‘billable time’ van 364 uur.

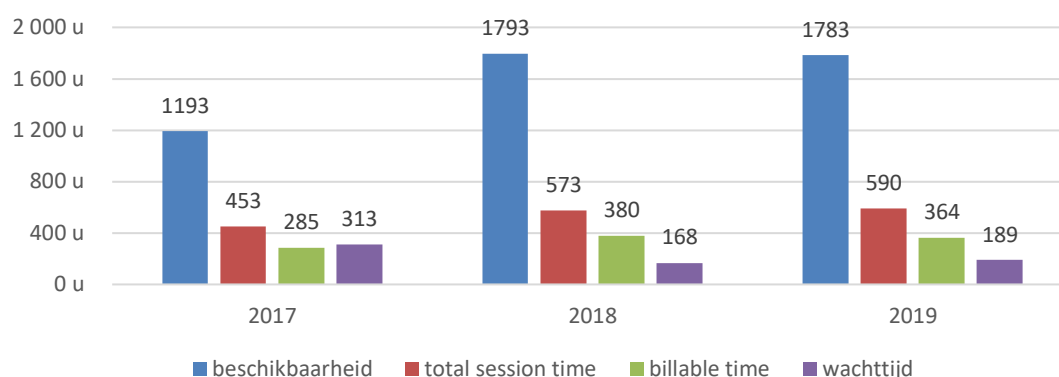
Een oproep kan ook een wachttijd genereren. In 2019 was er een wachttijd van 189 uur.

#### **“Total session time” versus “Billable time”**

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 “**billable time**” of “**factureerbare (effectieve) gesprekstijd**” is de tijd dat er werkelijk communicatie is tussen de dove gesprekspartner en de horende gesprekspartner.

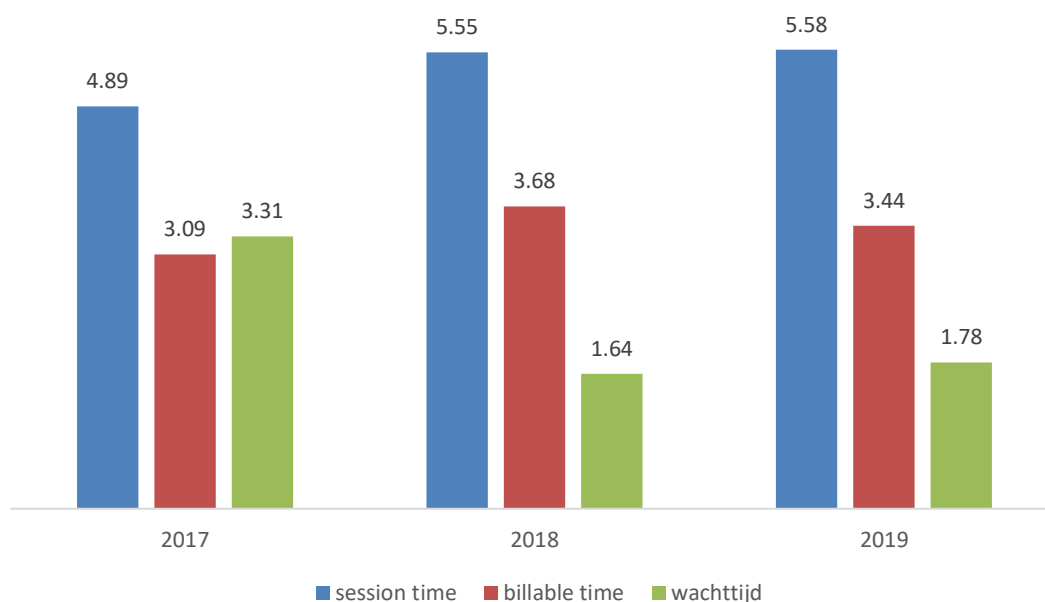
Onderstaande grafiek vat deze componenten goed samen voor de afgelopen drie jaar in uren.



Hoe vertaalde zich dit naar de “gemiddelde” oproep? Een gebruiker die een oproep deed, had in 2019 een gemiddelde wachttijd van 1,78 minuten. Als de oproep beantwoord werd, was er een gemiddelde billable time van 3,44 minuten op een gemiddelde totale sessietijd van 5,58 minuten.

Zoals reeds vermeld werd, leidt niet elke oproep tot een telefoongesprek met een horende gesprekspartner. Oproepen zonder effectief gesprek genereren evenwel een session time en een wachttijd, maar geen billable time. De gemiddelde duur van oproepen met effectieve telefoongesprekken bedroeg in 2019 4,98 minuten. De gemiddelde duur van deze oproepen bedroeg 6,68 minuten (wachttijd en session time inbegrepen).

De grafiek hierna handelt over oproepen met effectieve communicatie met de gesprekspartner, en toont de evolutie in minuten. Gemiddeld gezien was er vooral minder wachttijd per oproep van de afstandstolkgebruiker.

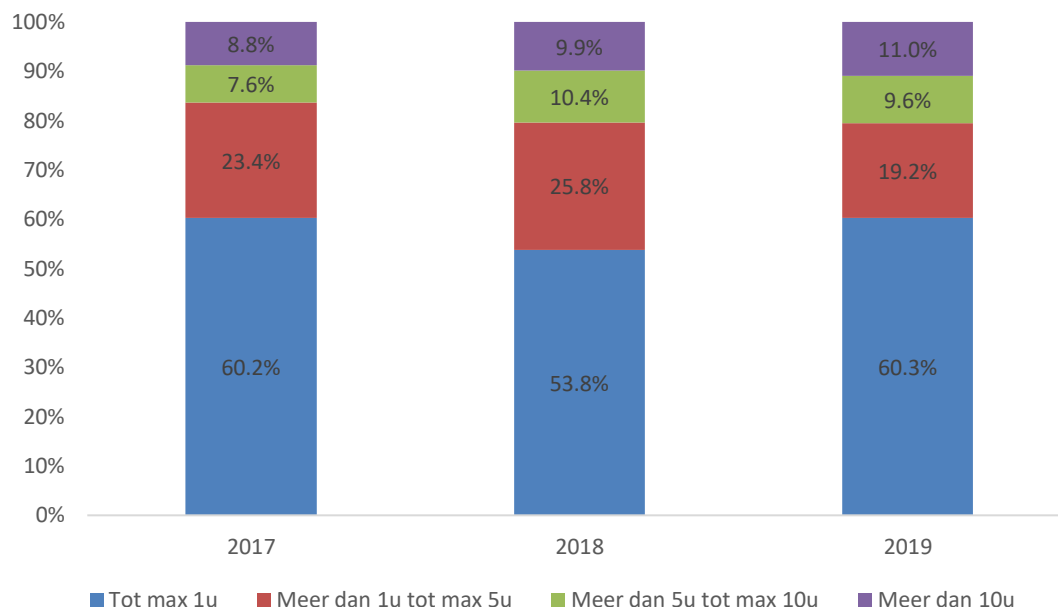


### 1.5.3.2 Op het niveau uren van de dove gebruikers

De dove gebruikers genereerden in 2019 een totale sessietijd van 590 uur. Sommige dove gebruikers maakten veel meer gebruik dan anderen. De grafiek toont de onderlinge verhoudingen en de evolutie hierin gedurende de afgelopen drie jaar.

De groep dove gebruikers die de afstandstolkendienst veel gebruikten – minstens 5 uren – bedroeg al meer dan 20%.

Zoals ieder jaar waren er ook een reeks nieuwe gebruikers (37 in 2019). Het zou interessant zijn om in de toekomst na te gaan of deze nieuwe gebruikers de dienst daadwerkelijk regelmatig beginnen te gebruiken, of dat zij hun gebruik beperken tot trials of enkel hoogstnodige oproepen.



### 1.5.4 Bijzondere kenmerken van de oproepen bij de afstandstolkendienst

Vanaf 1 juni 2018 heeft het CAB een meer verfijnd registratiesysteem ingevoerd voor de tolken. Na elke oproep dient de afstandstolk een korte vragenlijst in te vullen waarin gepeild wordt naar een aantal zaken zoals :

- Is alles goed verlopen, en zo nee, wat waren de problemen?
- Tolksetting: VRS / VRI
- Soort oproep: werk, privé of onderwijs
- Modaliteit: gebarentaal of schrijftolk

Analyse van de gegevens van 1 juni 2018 tot en met 31 december 2019 leverde volgende vaststellingen op:

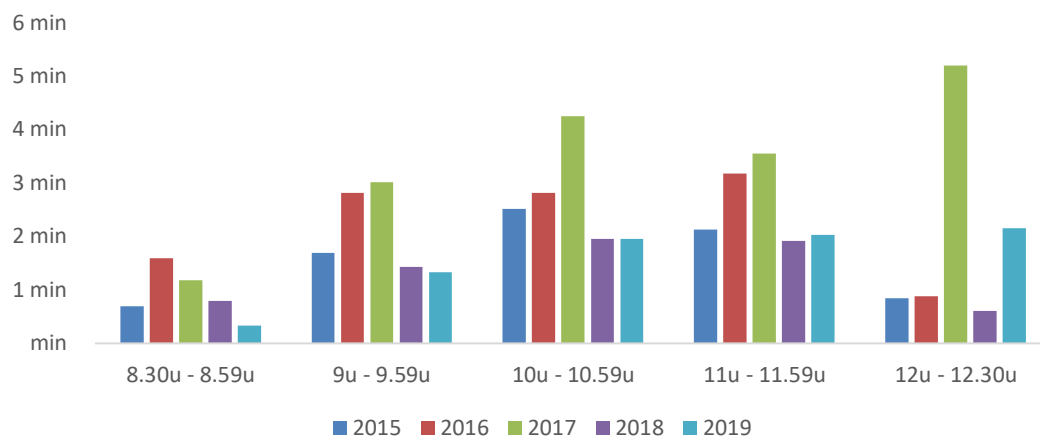
- 87,8% VRS, 5,4% VRI en 6,8% onduidelijke oproepen
- 63,8% welzijn, 15,9% werk en 20,3% onduidelijke of onbeantwoorde oproepen
- 95% VGT, 0,17% schrijftolk en 4,83% onduidelijke oproepen

In het geval van technische problemen ging het in de hoofdzaak om visuele problemen, daarna om verbindingsproblemen en audioproblemen, met een verhouding van 67% - 21% - 10%.

Hierna een overzicht van de piekperioden van wachttijden bij “beantwoorde” oproepen.

( Met “beantwoord” wordt bedoeld : ofwel was er een effectieve communicatie met de beoogde gesprekspartner, ofwel was er enkel communicatie met de tolk en kwam de communicatie met de gesprekspartner niet tot stand. )

### Gemiddelde wachttijd in minuten per beantwoorde oproep



#### 1.5.5 Toegankelijkheid van andere grote organisaties en overheden

- Tijdens de periode van tax-on-web werden in FOD-kantoren 15 gesprekken via de afstandstolk gevoerd (2018 : 16 gesprekken).
- In de zomer werden contacten gelegd met een mutualiteit en telefoonoperator om het afstandstolken te implementeren. Vooral nog bleef eind 2019 een positieve respons uit.
- De stad Oostende implementeerde vanaf mei het afstandstolken om het stadsbestuur toegankelijker te maken (dit resulteerde in 4 concrete oproepen).
- In december startte overleg met het nationaal crisiscentrum i. f. v. de inzet van tolken bij mogelijke crisissen. Dit overleg zou in 2020 voortgezet worden.

#### 1.5.6 Samenwerking met het programma “innovatieve overheidsopdrachten Vlaanderen” (PIO)

Het PIO onderzoeksproject over de vraag hoe de afstandstolkendienstverlening in al zijn facetten in de toekomst op een innovatieve manier verder kon uitgebouwd worden (zie link hierna) werd in 2018 goedgekeurd. Het startte pas concreet in het najaar van 2019. Samen met de andere stakeholders werkte het CAB hier uiteraard aan mee. De resultaten zouden bekend worden in het voorjaar van 2020.

<http://www.innovatieveoverheidsopdrachten.be/projecten/afstandstolkendienstverlening>

# 2

## **Evolutie van het tolkenbestand**



## 2.1 Tolken VGT

Eind 2019 telde men 170 tolken die uitbetaald waren voor VGT-prestaties (dit is een daling met 2 tolken). De spreiding van alle woonplaatsen van actieve tolken over de provincies, wijzigde in 2019 nauwelijks t.o.v. 2018.

In praktijk steunt het CAB bij het invullen van tolkopdrachten hoofdzakelijk op tolken die (hoogstwaarschijnlijk) 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 2019 waren dat 150 personen, 3 personen minder dan in 2017 en 2018.

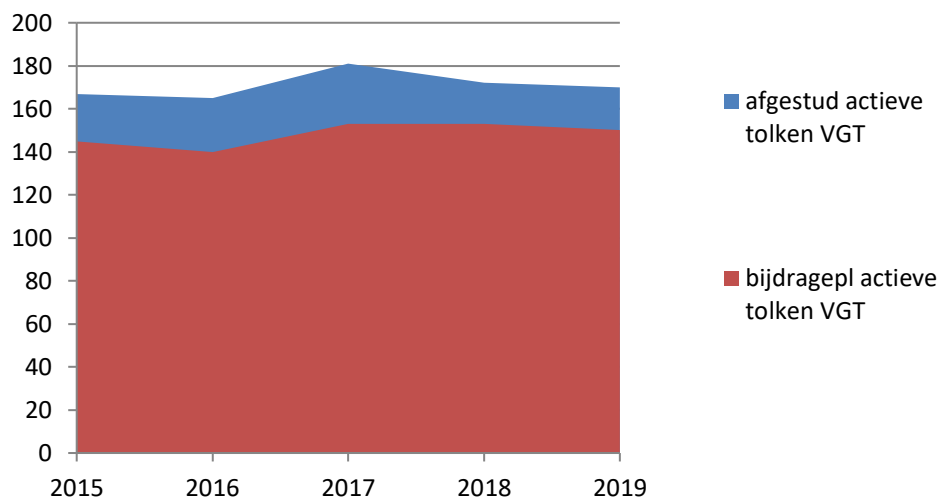
### Wel of geen sociale bijdragen?

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 op minimale RSZ-bijdragen moesten betaald worden in 2019 bedroeg € 1.531,99.

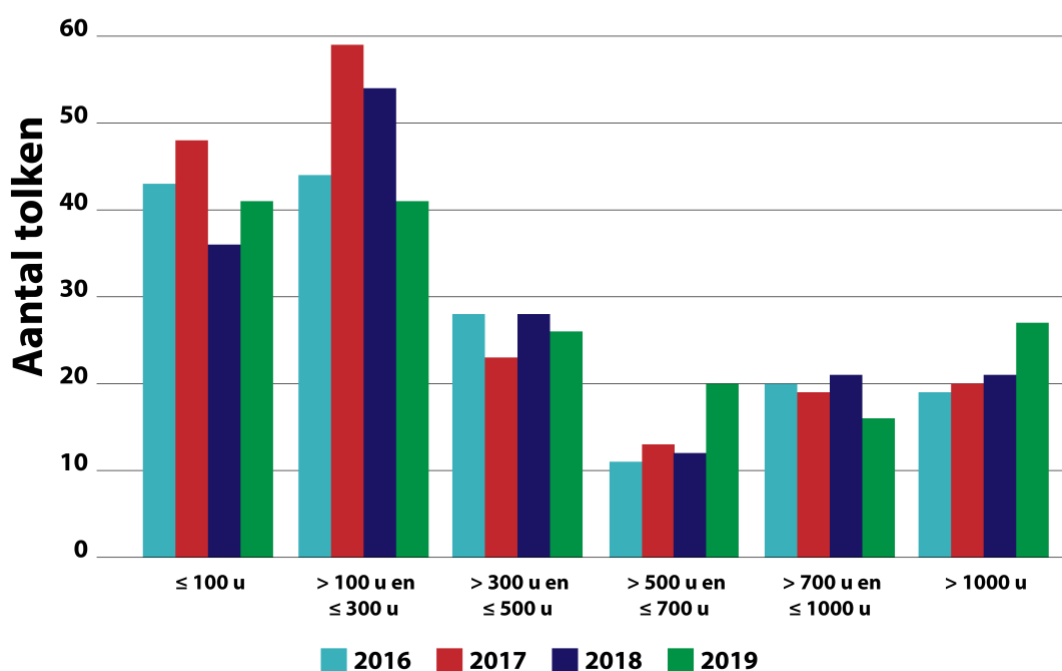
In het licht van de flink stijgende vraag blijft deze evolutie ronduit zorgwekkend. Dit blijkt ook uit de grafische voorstelling hieronder:

## Evolutie aantal tolken VGT 2015-2019



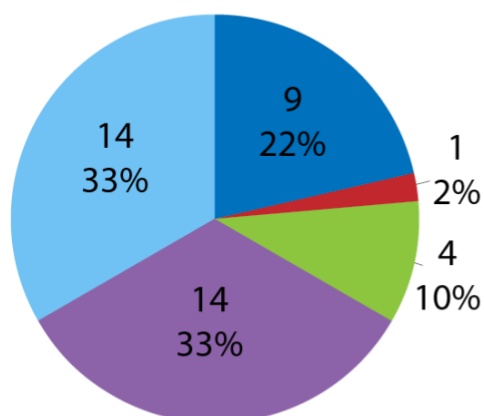
Hierna volgen nog een aantal grafieken over het tolkencontingent.

## Omzet tolken VGT: evolutie 2016-2019

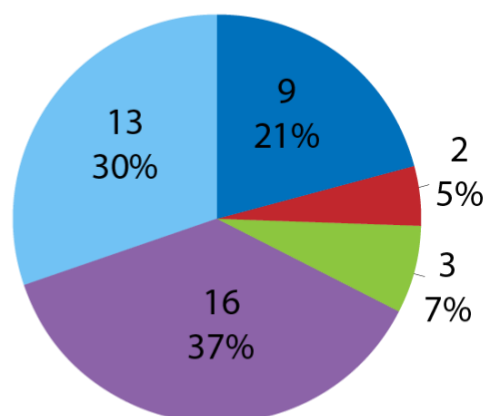


## verdeling aantal tolken die meer dan 700u tolkten per provincie woonplaats tolk

### 2018



### 2019



ANT

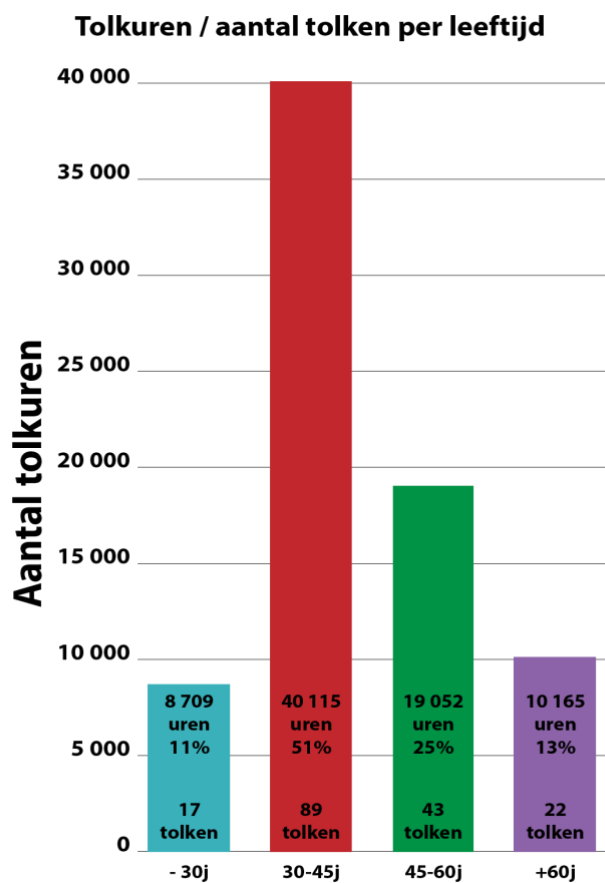
VL BR + BXL

LIM

OVL

WVL

CAB Vlaanderen vzw - Jaarrapport 2019

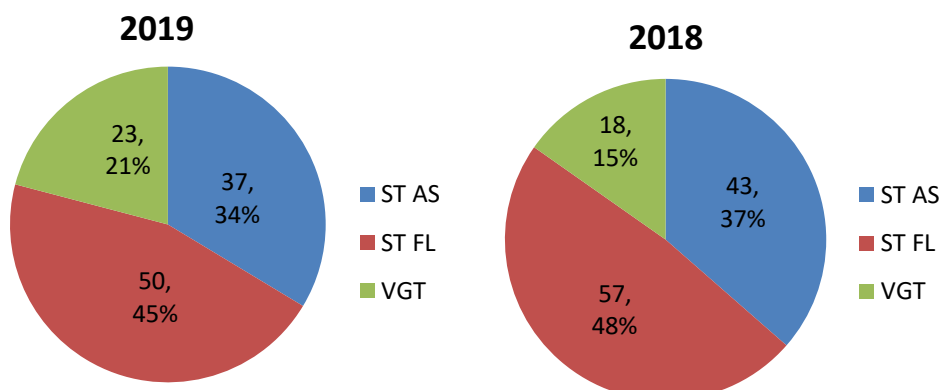


CAB Vlaanderen vzw - Jaarrapport 2019

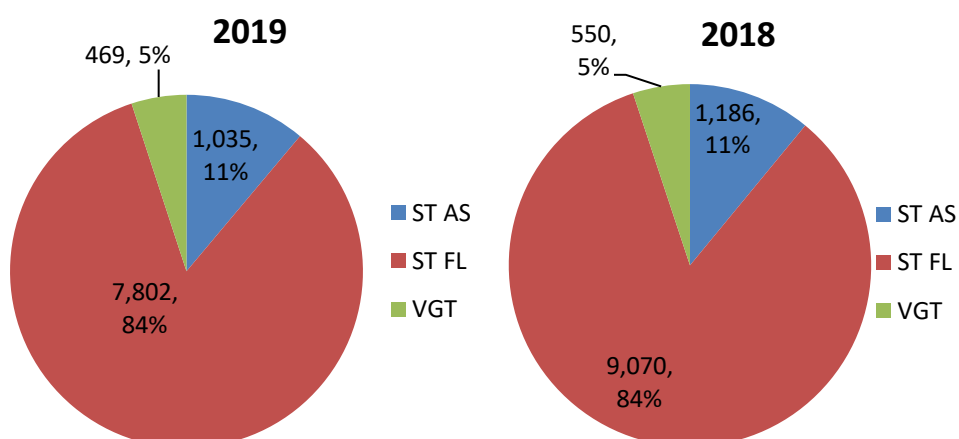
## 2.2 Schrijftolken (ST)

Tijdens het kalenderjaar 2019 daalde het aantal tolken dat opdrachten uitvoerde met 7 % tot 110 tolken. Het aantal getolkte uren ST daalde met 14 % tot 9.306 uren (excl. TLA zonder overmacht en Derden).

### Verdeling verschillende schrijftolkenstatuten, actief



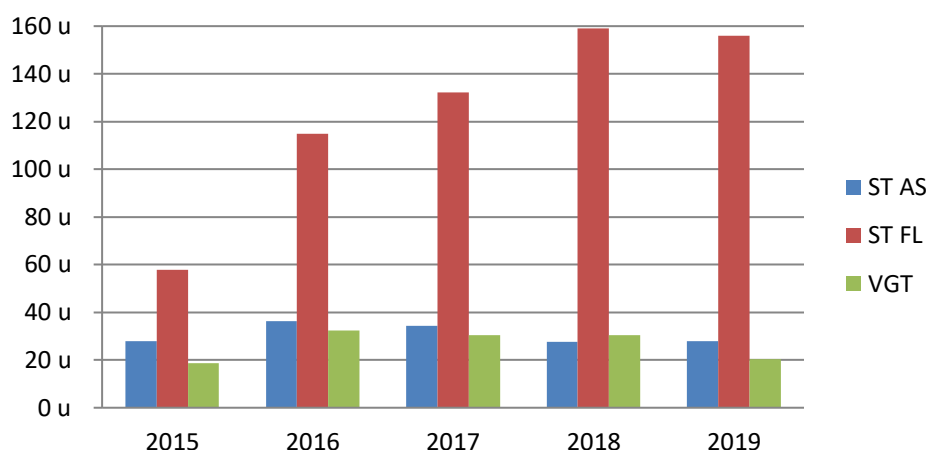
### Prestaties in tolkuren van verschillende schrijftolkstatuten



Het aantal actieve freelance tolken daalde met 12 % (50 in 2019, 57 in 2018). Daarmee vertegenwoordigden zij 45 % van de actieve ST. Net zoals in 2018 tolkten deze tolken het grootste deel van de tolkuren: zij namen 84 % van het aantal getolkte uren ST voor hun rekening.

De ST in "andere statuten" (= "AS") tolkten gemiddeld 28 uur per tolk. De freelance ST tolkten gemiddeld 156 uren per tolk. De tolken VGT tolkten gemiddeld 20 tolkuren ST per tolk.

### Jaarlijks gemiddeld aantal getolkte ST-uren per tolkstatuut



Theoretisch beschikte het CAB eind 2019 over 110 ST (waarvan 33 AS). 3 van deze 110 ST geven aan om niet tijdens het schooljaar 2019-2020 te tolken. Er zijn er echter ook die niet reageerden op aanvragen van het CAB. De hier aangegeven cijfers waren dus onder voorbehoud.

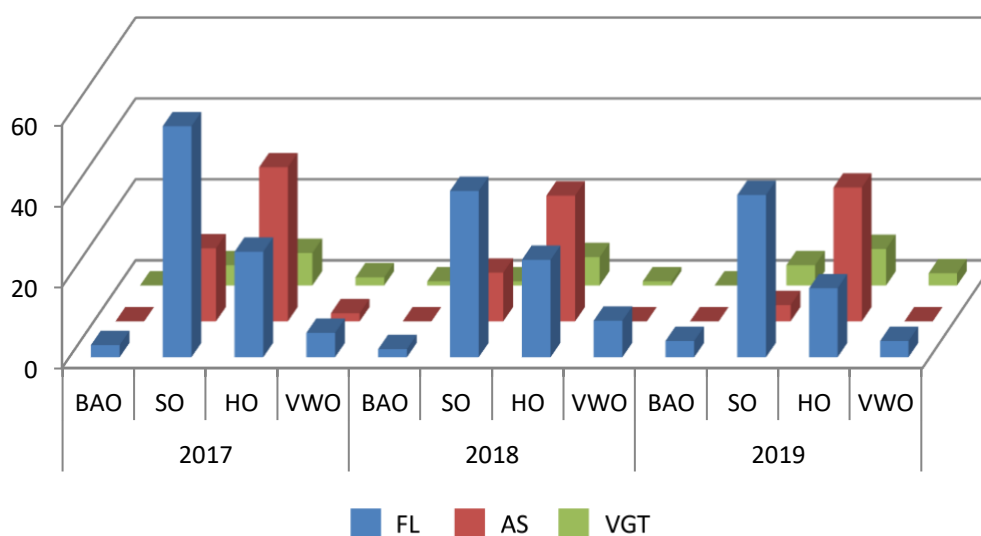
Net zoals in 2018 tolkten 2 ST tussen 500 en 700 uren en tolkte 1 ST meer dan 700 uren.

Voorgaande info was van toepassing op alle ST die in alle sectoren willen actief zijn.

Hierna volgt info, specifiek ST die in onderwijs actief zijn.

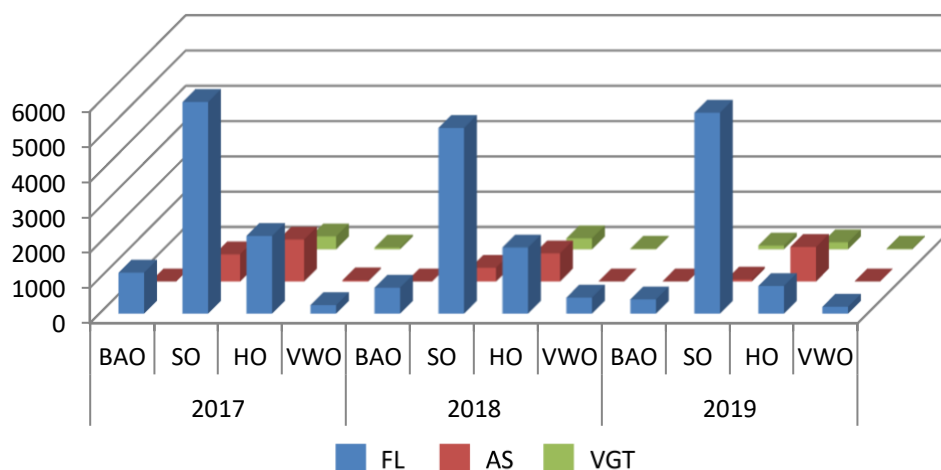
In de volgende 2 staafdiagrammen zien we de evolutie van het statuut per kalenderjaar en per studieniveau:

### Evolutie aantal schrijftolken per studieniveau per tolkstatuut in 2017, 2018 en 2019



CAB Vlaanderen vzw - Jaarrapport 2019

### Evolutie aantal getolkte schrijftolkuren per studieniveau per tolkstatuut in 2017, 2018 en 2019



Net zoals in 2018 werd 84 % van het aantal getolkte uren ST in onderwijs getolkt door FL ST, 12 % door AS ST en 4 % getolkt door tolken VGT.

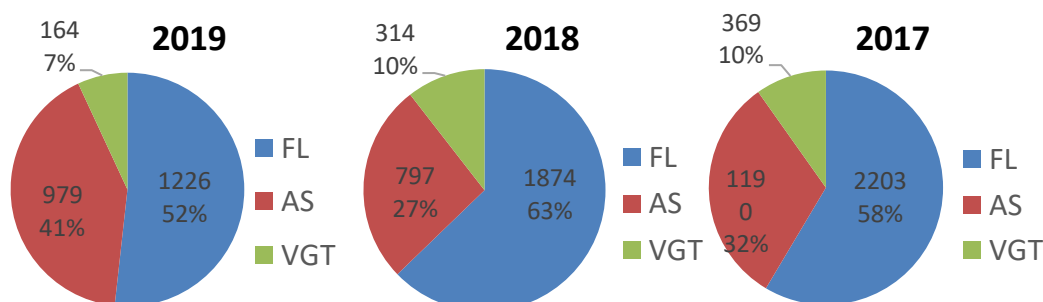
Het aandeel van door AS getolkte uren ST blijft status quo ten opzichte van 2018.

Het aandeel in het SO door AS ST getolkte uren ST is verwaarloosbaar (1 %). In 2018 was dit nog 7 %. Het aandeel dat in het HO getolkt werd door AS ST, stijgt fors tot 50 %, terwijl dit in 2018 nog maar 27 % bedroeg. Dit moet evenwel gerelativeerd worden, want het totaal aantal in HO getolkte uren daalde immers fiks met 34 % (tot 1.962 u).

Het is interessant om de getolkte uren per provincie in het HO te overlopen, omdat daar nogal wat AS ST actief bleven. Het aandeel door AS getolkte uren ST steeg in Antwerpen (35 %), Vlaams-Brabant (incl. Brussel) (31 %) en Oost-Vlaanderen (83 %).

In West-Vlaanderen werd 51 % door FL ST getolkt en 49 % door tolken VGT. In Limburg werden net zoals in 2018, alle tolkuren ST in het HO door FL ST getolkt. In Vlaams Brabant waren geen tolken in AS actief.

### Getolkte uren in Hoger Onderwijs volgens statuut



### 2.3 Bijscholing voor tolken

Het CAB ondersteunde financieel voor het vierde jaar op rij Tenuto, een vzw die jaarlijks workshops als bijscholing voor tolken VGT organiseert.

Dit jaar ging het om volgende workshops:

|       |   |               |
|-------|---|---------------|
| 30/3  | Workshop 1:<br><b>'Dove professionals en tolken VGT: swipe je links of rechts?'</b>                 | 30 deelnemers |
| 04/05 | Workshop 2:<br><b>'Dove en horende tolken samen, hoe werkt dat precies?'</b>                        | 26 deelnemers |
| 04/05 | Workshop 3:<br><b>'Ik tolk dus ik ben'</b>  | 27 deelnemers |
| 04/05 | Workshop 4:<br><b>'Vlot solliciteren: workshop voor tolken VGT en dove personen'</b>                | 13 deelnemers |
| 21/08 | Workshop 5:<br><b>'Translating the Deaf Self. Interpreting, representation and responsibility.'</b> | 16 deelnemers |
| 09/12 | Workshop 6:<br><b>'Back to school'</b>  | 12 deelnemers |

# 3

## **Klachtenbehandeling**



Er werden 24 gegronde of betwistbare OTK (OTK staat voor “Opmerking”, “Tip” of “Klacht”) geregistreerd als aanvaard, dat zijn er 4 meer dan vorig jaar.

5 OTK hadden betrekking op Onderwijs, 2 op de afstandstolkendienst, 2 op Welzijn, 2 op Werk (duidelijke daling t.o.v. de 7 van vorig jaar), en 13 waren sectoroverschrijdend.

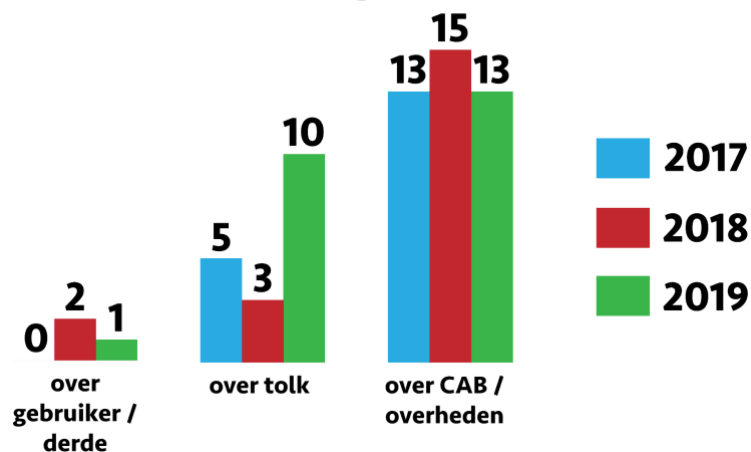
17 OTK werden ingediend door gebruikers (inclusief studenten/leerlingen/cursisten). Dit was een stijgende trend (2018: 9 2019: 12).

2 OTK werden ingediend door tolken, 1 door een onderwijsinstelling en 1 door een ouder.

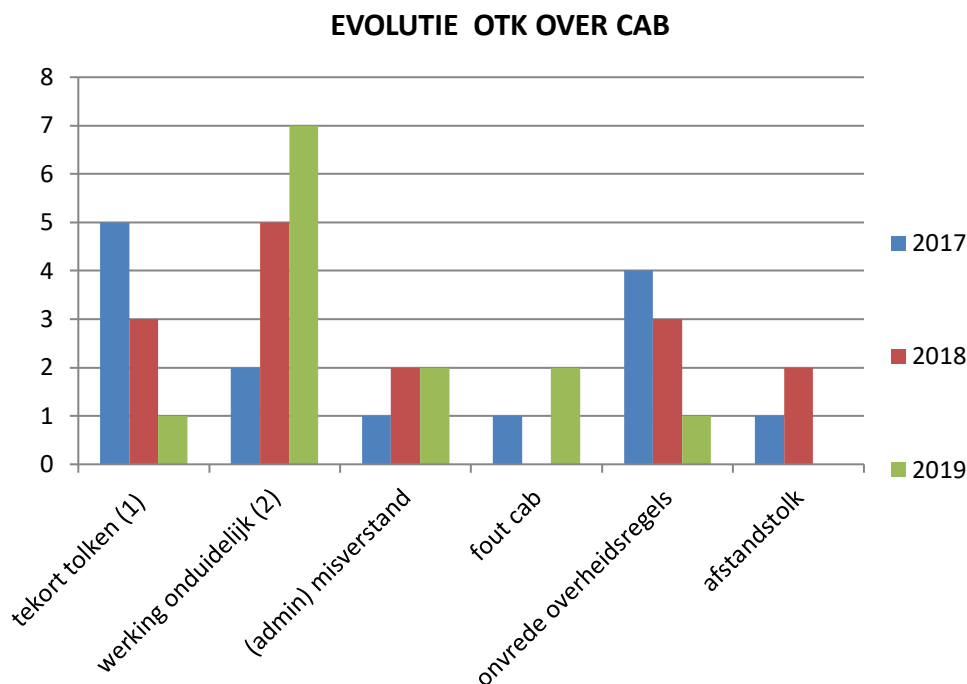
20 aanvaarde OTK gebeurden via mail, 3 via het VGT-klachtenformulier en 1 via een VGT video.

Splitst men de 24 OTK uit, dan ziet men dat dat 13 OTK over het CAB handelden, 10 over tolken, en 1 over gebruikers.

### Evolutie ingediende OTK

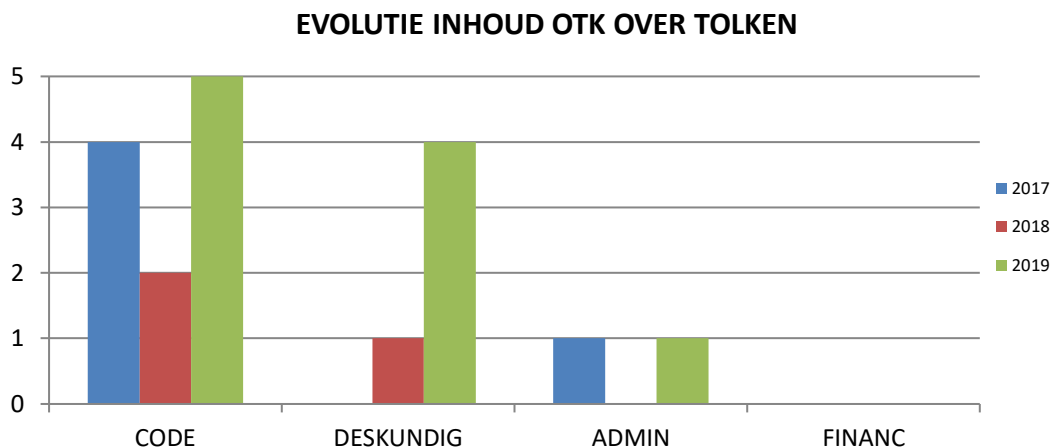


### 3.1 OTK over het CAB



- (1) Er waren in 2019 tegenover de bemiddelaars in het CAB vaak mondelinge opmerkingen over het tekort aan tolken, hoofdzakelijk in Onderwijs. Aangezien deze veelal niet schriftelijk werden geuit, werd eind 2019 het plan opgevat om in 2020 een aantal onderwijsinstellingen zelf te contacteren, als bijkomende illustratie van het tolkentekort.
- (2) Het thema “werking onduidelijk” vertoonde in 2019 een opmerkelijke stijging, hoofdzakelijk veroorzaakt door opmerkingen na de lancering in april van de webapplicatie [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be) 2.0. Daar kwam bij dat ook de belangenvereniging BVGT en Doof Vlaanderen aan het CAB spoedig na de eerste release een goed uitgewerkte lijst bezorgden met dringende en minder dringende verbeterpunten voor 2.0. Op basis van overleg met deze verenigingen was er al een tweede release begin september. Een derde release werd gepland in januari 2020.

### 3.2 OTK over de tolken



Sommige OTK in 2019 over de code en deskundigheid van de tolk liepen door elkaar, bv. iemand die blijkbaar niet deskundig is en toch een tolkopdracht aanvaardt, zondigt de facto ook tegen de code die stelt dat men geen opdrachten mag aanvaarden die men niet aankan. Bovendien handelden drie klachten over dezelfde tolk, zodat de stijgende cijfers in 2019 moeten gerelativeerd worden.

Zoals in 2018 werd ook in 2019 in de schoot van diverse overlegorganen gebrainstormd om een "tolkenregister" op te richten dat de kwaliteit van tolken beter zou bewaken. Dit register werd evenwel nog niet opgericht.

### 3.3 Werking van de klachtencommissie

De klachtencommissie hoefde in 2019 niet te vergaderen.

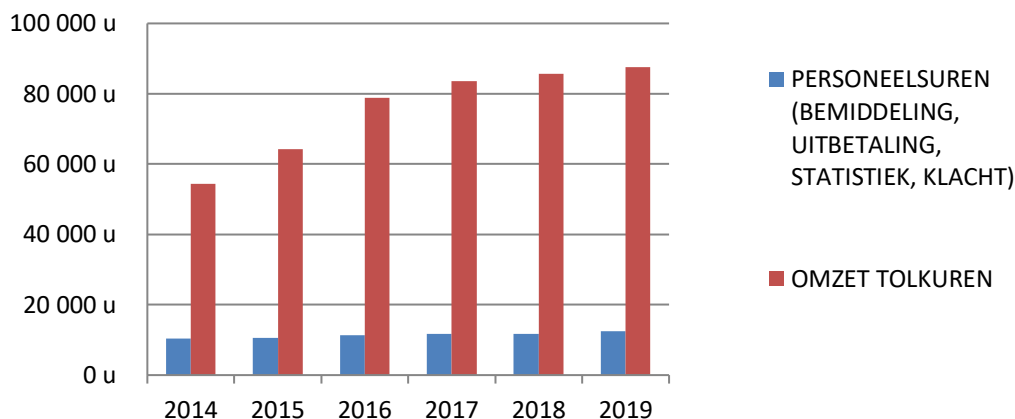
# 4

**Intern beleid**

## 4.1 Werkingsmiddelen

De structurele werkingsenveloppen van Onderwijs, Werk en Welzijn voor de dienst bleven bevroren en de opdrachten van de dienst bleven min of meer dezelfde. De omzet van de tolkuren verhoogde slechts lichtjes, vooral omwille van het tolkentakort

### EVOLUTIE VERHOUDING: OMZET TOLKUREN / PERSONEELSUREN



Na jaren van daling stijgt de gemiddelde uitgave van de 3 overheden samen, dit keer van circa 5,9 euro naar 6,4 euro per benut tolkuur. Verklaringen: een grotere omzetstijging werd afgeremd bij gebrek aan instroom van actieve tolken en de aanhoudende investeringen in de nieuwe webapplicatie tolkaanvraag 2.0.

#### **Start van tolkaanvraag 2.0**

[www.tolkaanvraag.be](http://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 werd wegens vertraging in de ontwikkeling uitgesteld tot april 2019. Deze realisatie omvat enkele grote vernieuwingen. Zo kan de gebruiker in Welzijn en Werk op eender welk moment tolkaanvragen indienen én geïnteresseerde tolken toekennen zonder dat het CAB moet tussenkomen. Dit kan technisch ook in de sector Onderwijs, maar gezien het tolkentakort wordt daar voorlopig nog gewerkt met een vaste pool van tolken VGT. Verder worden de uitbetalingen van de tolken eenvoudiger en kunnen openstaande tolkopdrachten vlotter gezocht/gefilterd worden.

In de laatste 3 boekjaren werden enorme inspanningen gedaan voor de lancering van tolkaanvraag 2.0, wat resulteert in een investering van +/- 50 % ten opzichte van het totaal jaarlijks budget aan werkingsmiddelen. In 2019 werd tolkaanvraag 2.0 gelanceerd. Daarna werden bijkomende knelpunten en de dringendste verbeteringen aangepakt. Het CAB blijft de situatie monitoren en in overleg met de BVGT en Doof Vlaanderen zullen waar mogelijk de nodige veranderingen doorgevoerd worden. Het CAB wenst in de komende jaren verder in te zetten op meer automatisatie en digitalisering dankzij ICT-investeringen.

## 4.2 Overleg met de sector

Voornaamste samenkomsten :

CAB Vlaanderen vzw - Jaarrapport 2019

- Het overlegplatform BVGT - CAB - Doof Vlaanderen: op 11/03 en 17/10.
- Een samenkomst van het Intersectoraal Overleg (ISO) Tolkondersteuning (waarop behalve de leden van het bovenvermeld overlegplatform ook de drie subsidiërende overheden vertegenwoordigd zijn: op 10/05. De gebruikelijke vergadering in het tweede semester werd uitgesteld omdat de nieuwe samenstelling van de kabinetten tijd in beslag nam.
- Overlegmomenten met onder meer BVGT, doofblinde gebruikers, Doof Vlaanderen naar aanleiding van de lancering van tolkaanvraag.be 2.0.
- In functie van 2.0 werden tal van voorlichtingsvergaderingen ingericht voor gebruikers, tolken en onderwijsinstellingen in de verschillende Vlaamse regio's.

## 4.3 Kwaliteitswerking 2019-2020

### 4.3.1 Kwaliteitswerking 2019 overzicht resultaten

| NR | THEMA   | SECTOR          | DOELGROEP  | VERANT-<br>WOORDELIJKE | OPVOLGING   | START/<br>LOPEND/<br>AFGESLOTEN                       | TIMING    |
|----|---|-----------------|--|------------------------|-------------|---|-----------|
| 1  | <b>VERGROTEN VAN HET DIENSTENAANBOD BINNEN HET PROJECT AFSTANDSTOLKEN</b><br>Testen of, naast de dienstverlening door tolken VGT, de geplande aanvullende dienstverlening door schrijftolken beantwoordt aan een behoefte van de gebruikers van schrijftolken.  | WELZIJN<br>WERK | GEBRUIKERS   | DIRECTIE               | DIRECTIE    | AFGESLOTEN  | 2018-2019 |
| 2  | <b>DE GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID VAN DE AFSTANDSTOLKENDIENST VERHOGEN</b><br><b>(1) Garantie openingsuren</b><br>Zoveel mogelijk twee tolken tegelijk inplannen een stand-by systeem testen zodat een afstandstolk kan inspringen als de enige aanwezige tolk uitvalt<br><b>(2) Wachtrijen beperken</b><br>Zoveel mogelijk permanentie van 2 tolken tegelijk te voorzien<br><b>(3) Vervanging van het inkomend buitenlandse telefoonnummer door een Belgisch</b> | WELZIJN<br>WERK | GEBRUIKERS   | DIRECTIE               | DIRECTIE    | (1) AFGESLOTEN<br>(2)<br>AFGESLOTEN<br>(3) AFGESLOTEN | 2018-2019 |
| 3  | <b>BEHOEFTE AAN TOLKEN VGT – ENQUÊTE</b><br>Waarom zijn er heel wat dove gebruikers met het recht op tolken VGT die geen of nauwelijks tolken VGT inzetten in Welzijn? Wat kan het gebruik van tolken faciliteren?  | WELZIJN         | GEBRUIKERS MET RECHT OP TOLK DIE GEEN GEBRUIK MAKEN VAN TOLKEN | DIRECTIE               | DIRECTIE    | AFGESLOTEN  | 2018-2019 |
| 4  | <b>ADRESBOEK AANMAKEN IN TOLKAANVRAAG 2.0</b><br>Bij een tolkaanvraag kan de locatie uit dit boek geselecteerd worden.  | ALLE            | GEBRUIKERS   | DIRECTIE               | COORDINATOR | AFGESLOTEN  | 2018-2019 |

|   |   |                 |  |          |             |            |           |
|---|---|-----------------|--|----------|-------------|------------|-----------|
| 5 | <b>VERBETEREN ZOEKFUNCTIE OPENSTAANDE OPDRACHTEN IN TOLKAANVRAAG 2.0</b><br>Zoeken op regio's, dagen/dagdelen verbeteren.   | ALLE            | TOLKEN   | DIRECTIE | COORINDATOR | AFGESLOTEN | 2018-2019 |
| 6 | <b>UITBETALINGSPROCEDURE PRESTATIE TOLKEN VERBETEREN</b><br>(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).<br>(2) Nieuwe ontwikkeling voor import van de in tolkaanvraag 2.0 ingevulde prestaties naar boekhoudprogramma. | ALLE            | TOLKEN<br>BOEKHOUDING CAB                              | DIRECTIE | COORDINATOR | AFGESLOTEN | 2018-2019 |
| 7 | <b>GEBRUIKERS 24/24uren TOEGANG GEVEN OM TOLKEN AAN TE VRAGEN</b><br>(1) in tolkaanvraag 2.0 wordt de status "goedgekeurd" losgekoppeld van de zichtbaarheid van tolkaanvragen voor tolken.<br>(2) de zoekprocedure in Welzijn en werk wordt uitgebreid: tolken moeten bij het 24/24uren procedé kunnen zien of er voldoende beschikbare uren zijn voor een tolkopdracht; gebruikers mogen zelf accepterende tolken toekennen.              | WELZIJN<br>WERK | GEBRUIKERS<br>TOLKEN<br>CABBEMIDELAARS                 | DIRECTIE | COORDINATOR | AFGESLOTEN | 2018-2019 |
| 8 | <b>ONTWIKKELING SJABLOON LESTIJDEN EN LESSENROOSTER</b><br>Zodat wekelijks terugkerende tolkaanvragen gemakkelijk kunnen ingediend/beheerd worden.  | ONDERWIJS       | GEBRUIKERS<br>ONDERWIJS-INSTELLINGEN<br>CABBEMIDELAARS | DIRECTIE | COORDINATOR | AFGESLOTEN | 2018-2019 |
| 9 | <b>GEBRUIKERS MET VERSCHILLENDE ROLLEN KRIJGEN TOEGANG TOT TOLKAANVRAAG 2.0 VIA 1 LOGIN</b>   | ALLE            | GEBRUIKERS<br>TOLKEN<br>ANDERE TUSSENPERSONEN          | DIRECTIE | COORDINATOR | AFGESLOTEN | 2018-2019 |



|           |   |      |  |          |                         |            |           |
|-----------|---|------|--|----------|-------------------------|------------|-----------|
| <b>10</b> | <b>CONTROLE VAN PRESTATIES VAN TOLKEN DOOR GEBRUIKERS: TOEVOEGEN AAN TOLKAANVRAAG 2.0</b><br>De door de tolk ingevulde prestaties moeten getoond worden aan de dove gebruikers (of hun tussenpersonen).   | ALLE | GEBRUIKERS<br>ONDERWIJS-INSTELLINGEN                           | DIRECTIE | COORDINATOR             | AFGESLOTEN | 2018-2019 |
| <b>11</b> | <b>TOEVOEGEN VAN OPDRACHTEN AAN EEN BESTAANDE TOLKAANVRAAG VEREENVOUDIGEN</b>   | ALLE | GEBRUIKERS<br>TOLKEN<br>ANDERE TUSSENPERSONEN                  | DIRECTIE | COORDINATOR             | AFGESLOTEN | 2018-2019 |
| <b>12</b> | <b>UITBREIDING VAN HET CONCEPT "TUSSENPERSON" VOOR DE L-UREN</b><br>(1) zodat ouders gemakkelijk via één login de tolkaanvragen van zichzelf en hun kinderen kunnen beheren.<br>(2) zodat begeleiders van dove personen met een eigen login de tolkaanvragen van hun cliënten kunnen beheren. | ALLE | GEBRUIKERS<br>TOLKEN<br>ANDERE TUSSENPERSONEN                  | DIRECTIE | COORDINATOR             | AFGESLOTEN | 2018-2019 |
| <b>13</b> | <b>AANPASSING GEBRUIKSVORWAARDEN TOLKAANVRAAG 1.0 NAAR 2.0</b>  | ALLE | GEBRUIKERS<br>TOLKEN   | DIRECTIE | DIRECTIE<br>COORDINATOR | AFGESLOTEN | 2019      |
| <b>14</b> | <b>BEHOEFTE AAN TOLKEN VGT – ENQUÊTE</b><br>Waarom zijn er heel wat dove gebruikers met het recht op tolken VGT die geen of nauwelijks tolken VGT inzetten in in Werk? Wat kan hun gebruik van tolken faciliteren?  | WERK | GEBRUIKERS MET RECHT OP TOLK DIE GEEN GEBRUIK MAKEN VAN TOLKEN | DIRECTIE | DIRECTIE                | AFGESLOTEN | 2019      |

### 4.3.2 Kwaliteitsplanning 2020

| NR | THEMA   | SECTOR          | DOELGROEP                       | VERANT-<br>WOORDELIJKE | OPVOLGING                     | START/ LOPEND | TIMING    |
|----|---|-----------------|---------------------------------|------------------------|-------------------------------|---------------|-----------|
| 1  | <b>OPLEIDINGEN TOLKEN EN GEBRUIKERS VAN TOLKAANVRAAG 2.0</b><br>(1) live<br>(3) handleidingen Nederlands/VGT                                    | ALLE            | GEBRUIKERS<br>TOLKEN<br>SCHOLEN | DIRECTIE               | DIRECTIE<br>COORDINATOR       | LOPEND        | 2019-2020 |
| 2  | <b>MOGELIJKHEDEN UITZOEKEN OM TOLKAANVRAAG 2.0 TE VERGROTEN VOOR DOOFBLINDEN EN ANDERE SUBDOELGROEPEN</b>                                       | ALLE            | DOOFBLINDE GEBRUIKERS           | DIRECTIE               | COORDINATOR                   | LOPEND        | 2019-2021 |
| 3  | <b>HERWERKING INVENTARIS SAMENWERKINGSREGELS I.F.V. TOLKAANVRAAG 2.0</b>  | ALLE            | TOLKEN<br>GEBRUIKERS            | DIRECTIE               | DIRECTIE<br>COORDINATOR       | LOPEND        | 2019-2020 |
| 4  | <b>BEHOEFTE KANDIDAAT AFSTANDSTOLK : ONDERZOEK ENQUETE BIJ TOLKEN</b>   | WELZIJN<br>WERK | TOLKEN                          | DIRECTIE               | DIRECTIE<br>ICT MEDEWERKER    | START         | 2020      |
| 5  | <b>VERSTERKING INHOUDELIJKE WERKING RAAD VAN BESTUUR (RVB)</b>  | ALLE            | RVB                             | DIRECTIE<br>RVB        | DIRECTIE                      | START         | 2020-2021 |
| 6  | <b>ZOEK EEN TOLK FILTER IMPLEMENTEREN IN TOLKAANVRAAG 2.0</b>   | ALLE            | ALLE                            | DIRECTIE               | COORDINATOR<br>ICT MEDEWERKER | LOPEND        | 2019-2020 |
| 7  | <b>VERBETEREN ZICHTBAARHEID VAN TEAMTOLKEN</b><br>Teamtolken kunnen in het detail van de opdracht zien met welke ander tolken zij samen tolken. | ALLE            | TOLKEN                          | DIRECTIE               | COORDINATOR                   | LOPEND        | 2019-2020 |
| 8  | <b>Optimaliseren correspondentie dove tolkgebruikers door aanmaak korte standaardvideo's</b>  | ALLE            | GEBRUIKERS                      | DIRECTIE               | ICT MEDEWERKER                | START         | 2020-2021 |

CAB Vlaanderen vzw - Jaarrapport 2019

|    |  |                |              |             |                               |        |           |
|----|--|----------------|--------------|-------------|-------------------------------|--------|-----------|
| 9  | <b>VERZEKEREN VAN DE FINANCIERING ROND HET PROJECT AFSTANDSTOLKEN</b><br>Op middellange termijn is de financiering van het afstandstolken niet stabiel. Het CAB onderzoekt de mogelijkheid voor een alternatieve financiering of andere oplossing.   | WELZIJN / WERK | GEBRUIKERS   | DIRECTIE    | DIRECTIE                      | START  | 2019-2020 |
| 10 | <b>VERNIEUWEN INFORMATIEVE WEBSITE <a href="http://www.cabvlaanderen.be">www.cabvlaanderen.be</a> &amp; HERFORMULERING COMMUNICATIESTRATEGIE</b>   | ALLE           | GEBRUIKERS   | DIRECTIE    | ICT MEDEWERKER                | START  | 2020-2021 |
| 11 | <b>BERICHTEN VERSTUREN IN TOLKAANVRAAG 2.0</b><br>(1) Bemiddelaars willen in sommige gevallen naar verschillende contacten dezelfde mail sturen, zorgen dat dit in één handeling kan (2) een opmaak kunnen geven aan berichten die vanuit de applicatie gestuurd worden (opsommingen, vet, hyperlinks) (dit is voor alle gebruikers van de applicatie) | ALLE           | BEMIDDELAARS |             | COORDINATOR                   | LOPEND | 2019-2020 |
| 12 | <b>AVG - PRIVACY GEBRUIKERS &amp; TOLKEN</b><br>Het CAB maakt verder werk van de opvolging binnen dit wettelijk kader. Bv. overleden domein gebruikers moeten verwijderd worden uit onze database, maar die info bereikt niet altijd onze diensten. Overleg met overheidsdiensten hoe dit kan opgevangen worden.                                       | WELZIJN / WERK | GEBRUIKERS   | DIRECTIE    | DIRECTIE                      | LOPEND | 2019-2020 |
| 13 | <b>VERNIEUWEN AUTOMATISATIE VAN DE STATISTISCHE RAPPORTERING</b><br>Naar aanleiding van tolkaanvraag 2.0 -> nieuwe database -> gerealiseerde automatisatie moet volledig vernieuwd worden (automatisatie bij de monitoring van het tolkuren verbruik en controletools voor het CAB- team).   | ALLE           | OVERHEDEN    | COORDINATOR | COORDINATOR<br>ICT MEDEWERKER | LOPEND | 2019-2020 |
| 14 | <b>ACTUALISEREN GEGEVENS RECHT OP TOLKUREN VAPH, VDAB.</b><br>Niet alle wijzigingen, bv. Adres, mailadres, werkcontract worden consequent aan het CAB bezorgd. Deze worden best in een gegroepeerde aanpak geactualiseerd.   | WELZIJN / WERK | GEBRUIKERS   | DIRECTIE    | COORDINATOR                   | LOPEND | 2019-2020 |

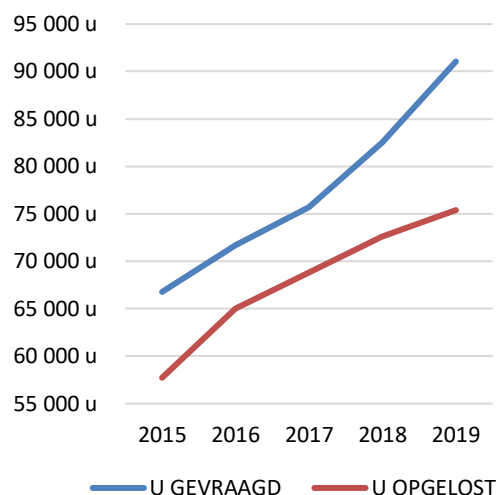
# 5

**Highlights  
in dit rapport**

## 5.1 Dringend meer tolken nodig om aan de stijgende vraag te voldoen

Het aantal actieve tolken VGT nam in 2019 niet toe, wel integendeel. Daardoor werd voor 15.668 uren geen tolk gevonden. De bijgevoegde grafiek toont duidelijk aan dat de penibele situatie (aangekaart in het speciaal rapport *"CAB pleit om dringend meer tolken VGT te activeren in Vlaanderen"* van maart 2019 – zie bijlage 1), nog zorgwekkender werd. Zonder het aantrekkelijker maken van de financiële arbeidsvoorwaarden van tolken VGT, staat het CAB machteloos om de kloof tussen de vraag en het aanbod naar tolken VGT te dichten.

Evolutie aangevraagde versus opgeloste uren vgt 2015-2019



Enkele dramatische illustraties: liefst 30 leerlingen in Onderwijs ontvingen minder dan 50 % effectieve bijstand van een tolk van de tolkuren die zij wensten in te zetten via het CAB. 10 gebruikers die wilden solliciteren konden geen tolk bekomen. 52 gebruikers in Welzijn en 38 gebruikers in Werk konden tot hun ontgoocheling in 2019 geen enkele keer een tolk inzetten.

Ook op de vragen naar schrijftolken kan het CAB onvoldoende positieve antwoorden bieden: de oplossingsgraad zakte verder weg van 87,39% (2017) over 85,17% (2018) tot 83,7% (2019). Alvast één van de verklaringen hiervoor was het ontbreken van een verplaatsingsvergoeding voor deze tolken. Een andere verklaring was dat de opdrachten veelal korter waren in vergelijking tot die van tolken VGT, hetgeen de opdrachten onaantrekkelijker maakte.

## 5.2 Stappen om de werking van de afstandstolkendienst te verbeteren

Het aantal ingeschreven en het aantal effectieve gebruikers is substantieel gestegen.

Gebruikers wezen er in 2019 op dat de openingsuren van de Vlaamse afstandstolkendienst heel beperkt waren in vergelijking met veel andere Europese landen. Er was bijgevolg anno 2019 nog helemaal geen gelijke toegankelijkheid op het vlak van telecommunicatie tussen dove en horende burgers een Vlaanderen.

Een belangrijke vraag hierbij was hoe de openingsuren kunnen uitgebreid worden. In de loop van 2019 werd hierover gebrainstormd. Aangezien de middelen beperkt waren, werd onder meer gedacht aan een financiering waarbij dove gebruikers jaarlijks een beperkt forfaitair aantal tolkuren zouden inzetten. *Conditio sine qua non* is uiteraard dat de gebruikers over voldoende tolkuren zouden beschikken om die uren te kunnen investeren.

De wenselijkheid van deze of andere pistes kan echter pas goed getaxeerd worden als de resultaten van het PIO-onderzoeksproject bekend zijn (over de vraag hoe de afstandstolkendienstverlening in al zijn facetten in de toekomst op een innovatieve manier verder kan uitgebouwd worden). Het PIO rapport zal naar alle waarschijnlijkheid in het voorjaar van 2020 gepubliceerd worden.

## 5.3 Extra inspanningen op het vlak van ICT

De voorbije jaren werd serieus geïnvesteerd in de ontwikkeling van de vernieuwde website [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be), die startte in april 2019. Het CAB zal deze verder zal blijven opvolgen en verbeteren waar dit noodzakelijk blijkt. De aanwerving van een nieuwe gebarentalige medewerker ICT & Communicatie eind 2019 vormde een tweede stap op weg naar een verbeterde werking inzake ICT. Dit zal enerzijds de druk op de afstandstolkendienst verlichten en anderzijds het CAB verder vooruit helpen inzake dienstverlening naar de klanten (tolkgebruikers en tolken) en de Vlaamse overheden.

# 6

## **Bijlagen**

## 6.1 Bijlage 1: CAB special rapport tekort tolken VGT



Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven, vzw  
 Dendermondesteenweg 449, 9070 Destelbergen  
 ✉ tolkaanvraag@cabvlaanderen.be - www.cabvlaanderen.be - www.tolkaanvraag.be  
 Ondernemingsnummer : 445491009  
 ☎ 09/228 28 08 📠 09/228 18 14 📠 U4/3/92 33 11 📠 Nood 📠 U4/6/22 91 75

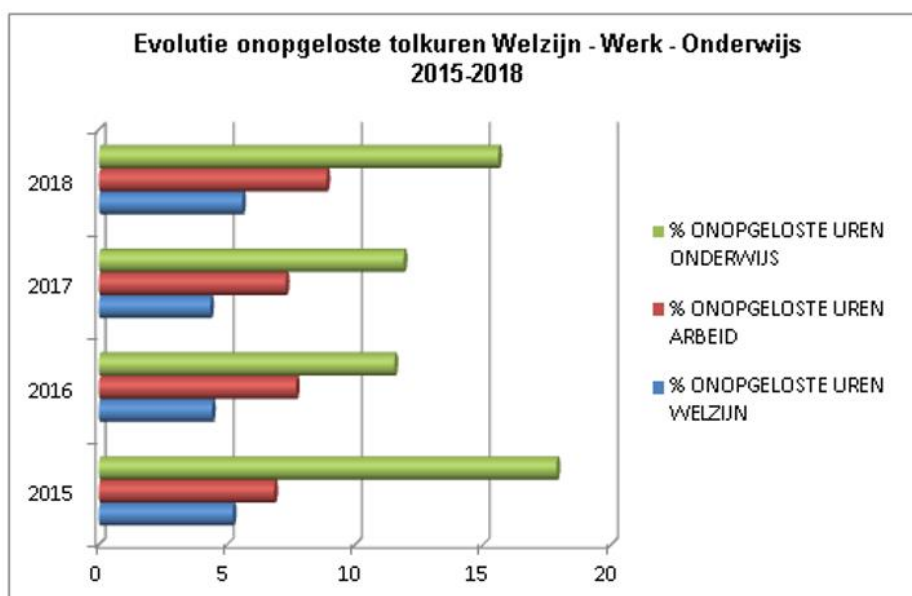
### CAB pleit om dringend meer tolken VGT te activeren in Vlaanderen

© vzw Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven

#### 1. Algemene cijfers over het toenemend tolkentekort

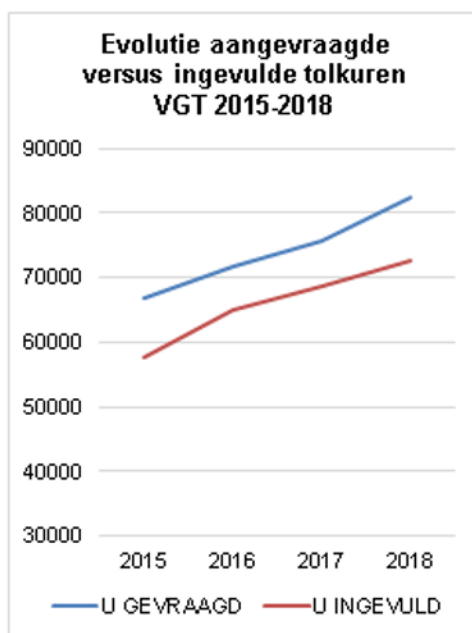
Op vraag van de sector stelde AGODI<sup>1</sup> in de periode 2013 - 2015 op twee jaar tijd een massa extra onderwijstolkuren ter beschikking van de dove leerlingen, studenten en cursisten. Tegenover die fors stijgende vraag stond helaas een beperkt aanbod van tolken VGT. Zo werden in het penibele jaar 2014 22 % van de actief gevraagde onderwijstolkuren niet opgelost. Die constellatie beïnvloedde ook de oplossingsgraad in andere sectoren: in Werk bleef toen ruim 9 % van de gevraagde tolkuren onopgelost.

Hoewel zeker nog niet optimaal, verbeterde de situatie in 2016 en 2017 door de aangroei van de groep actieve tolken. Helaas kentert de situatie opnieuw in 2018:



<sup>1</sup> AGODI: Agentschap Voor Onderwijsdiensten

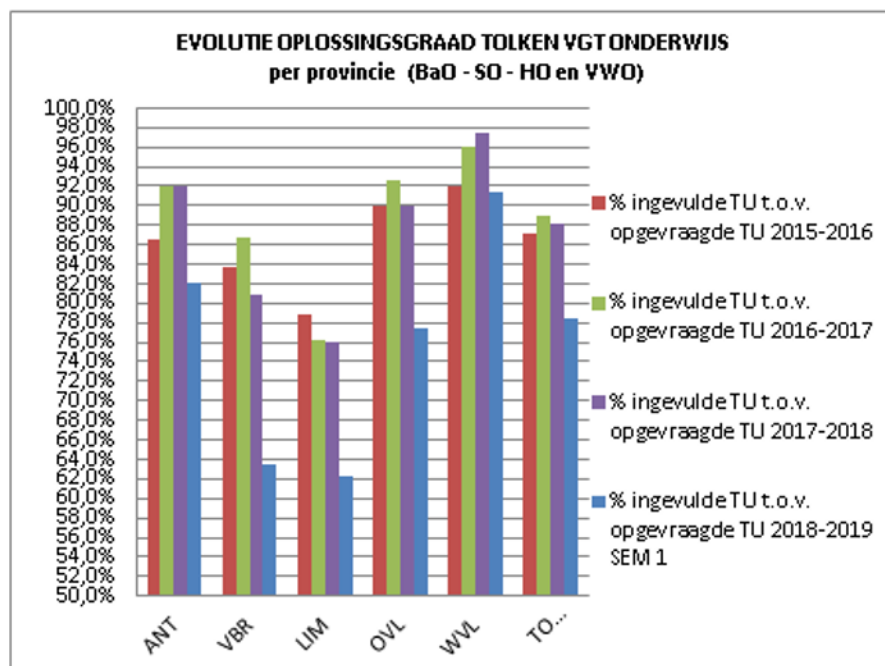




Wanneer men de uren schrijftolk buiten beschouwing laat en men kijkt zuiver naar de evolutie van enerzijds de aangevraagde tolkuren VGT en anderzijds de ingevulde tolkuren VGT, dan valt onmiddellijk op dat de bestaande kloof vergroot. Circa 9.950 uren werden in 2018 niet opgelost.

## 2. Regionale cijfers over het toenemend tolkentekort

Het meest verontrustende aspect van deze evolutie is dat er regionaal ook grote verschillen zijn. In sommige regio's is de situatie in Onderwijs nog dramatischer dan het algemeen gemiddelde laat uitschijnen. Zo ziet men dat het aantal opgeloste tolkuren opnieuw onaanvaardbaar laag is in de provincies Limburg en Vlaams-Brabant:



VLAAMS COMMUNICATIE ASSISTENTIE BUREAU VOOR DOVEN, vzw

2/4

29/03/2019

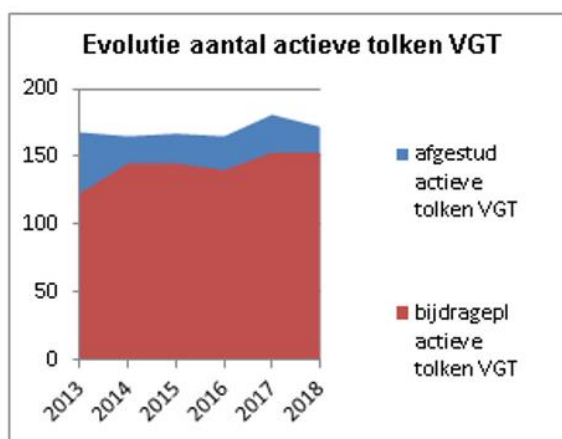
CAB Vlaanderen vzw - Jaarrapport 2019

### 3. Continu stijgende vraag naar tolkuren

Tegelijkertijd ziet het er naar uit dat de vraag naar meer tolkuren vanuit de verschillende sectoren blijft stijgen. Jaarlijks stelt AGODI meer onderwijstolkuren ter beschikking. De VDAB<sup>2</sup> voorziet de mogelijkheid om als dove werknemer vanaf 2019 indien nodig tot 30 % tolkuren van de arbeidstijd in te zetten. Ook het VAPH<sup>3</sup> wil wellicht tegemoetkomen aan de roep van de dovengemeenschap om per dove gebruiker meer tolkuren in de leefsituatie te mogen inzetten.

### 4. Nauwelijks of geen instroom van actieve tolken in 2018 en zwakke vooruitzichten in de eerstkomende jaren

Om het tolkentekort te bestrijden rekent het CAB op freelance tolken die op zijn minst tolken in bijberoep, en liefst actief zijn in hoofdberoep. Eind 2018 ging het om naar schatting 153 personen, precies evenveel als in 2017. Het totaal aantal geregistreerde actieve tolken (dus inclusief zij die heel weinig tolken en wellicht geen bijdragen betalen) vermindert zelfs met 10 personen t.o.v. 2017.



Ondanks het feit dat er in Vlaanderen 3 tolkenopleidingen bestaan, studeerden medio 2018 amper 4 tolken af. Van die 4 werden er 3 actief: zij blijken begin 2019 als tolk in bijberoep te werken.

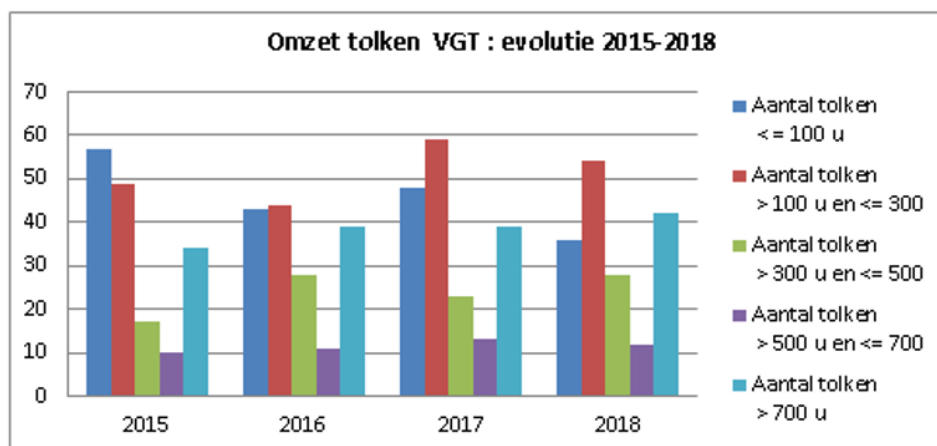
Een eenvoudige rondvraag bij de opleidingen leert dat in 2019 maximaal 10 studenten kunnen afstuderen. Dit is niet vanzelfsprekend, want zij moeten dan allen slagen. Bovendien moeten zij gemotiveerd worden om in het beroep te stappen, en dat terwijl ongeveer de helft van hen nu al een ander beroep uitoefent. Wat 2020 betreft, zou het maximaal kunnen gaan over 18 afstuderenden, mits ook zij allemaal volhouden én slagen. Ook hier stellen we helaas vast dat de meerderheid van deze studenten al een andere job heeft.

<sup>2</sup>VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

<sup>3</sup>VAPH: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap



Er blijkt niet enkel dringend nood aan attractieve maatregelen om nieuw afgestudeerde tolken VGT aan te trekken. Uit de grafiek hierna blijkt dat er nog een potentieel is aan actieve tolken dat helaas niet de stap zet naar het tolken in hoofdberoep: velen tolken minder dan 300 u per jaar.



Lieven Kind, directeur

Dirk De Witte, beleidsadviseur.

29/03/2019



VLAAMS COMMUNICATIE ASSISTENTIE BUREAU VOOR DOVEN, VZW

4/4

29/03/2019

CAB Vlaanderen vzw - Jaarrapport 2019

## 6.2 Bijlage 2: conclusies “Onderzoek naar het ondergebruik van L-uren”

### Samenvattende conclusie

Het uitgangspunt van dit onderzoek was het in kaart brengen van de reden waarom er sprake is van ondergebruik of geen gebruik van tolkuren in privésituaties ('L-uren') bij tien dove en slechthorende mensen in Vlaanderen en wat het CAB kan doen om bijvoorbeeld de gebruiksvriendelijkheid te optimaliseren.

In het eerste deel van het onderzoek werden de **motieven** om al dan niet een tolk te gebruiken in privésituaties nagegaan. Deze motieven werd ingedeeld volgens vier thema's: persoonlijke keuze, onwetendheid/onbekendheid, veranderende levensomstandigheden en als de laatste de tolk en de taal.

Een eerste bevinding was dat er dove en/of slechthorende mensen zijn die beschaamd zijn om Vlaamse Gebarentaal te gebruiken in het openbaar of in het bijzijn van familieleden of collega's. Ook zijn er mensen die gewoonweg geen behoefte voelen om hierop beroep te doen, omdat ze zich bijvoorbeeld zelfstandig kunnen redden of beroep doen op eigen (horende) partner of familieleden die voor hen (groeps-)gesprekken vertalen of samenvatten. Om zeker te zijn dat men een tolk heeft voor een bepaald moment, is er enige voorbereiding(-stijd) nodig om een aanvraag in te dienen én een tolk te vinden die beschikbaar is. Indien men vooral last minute beslist, of de nood is er vaak pas op het moment zelf, dan zorgt dit er voor dat er vaak geen tolk meer gevonden of gezocht wordt. Het gebruiken van een tolk in privésituaties kan soms beangstigend of overweldigend zijn voor sommige doven en slechthorenden. Het is een bepaalde drempel die deze mensen over moeten stappen. Enkele mensen uitten ook twijfels over de zwijgplicht van de tolken. Naast het feit dat de inhoud van de tolkopdracht op zich al gevoelig ligt, vormt ook dit nog een extra drempel om een tolk in te schakelen.

Ten tweede is er onwetendheid over het bestaan en de werking van de tolk Vlaamse Gebarentaal. Ook spelen bepaalde transities in het leven een rol: ouder worden, het krijgen van kinderen of kinderen die op eigen benen gaan staan. Als laatste zou het tekort aan beschikbare én kwalitatieve tolken ook één van de beweegredenen zijn voor het niet of weinig gebruiken van een tolk in een privésituatie. Het vergt veel moed en men heeft vaak nood aan een netwerk om er één te vinden die vrij is, dat men die inspanning niet de moeite waard vindt voor een bijvoorbeeld een eenmalige afspraak. Uit het onderzoek is er gebleken dat er niet vaak feedback wordt gegeven tussen dove gebruikers en de tolken. Indien men de tolk niet begreep, of de houding van de tolk niet correct was, heeft men vooral schrik om de tolk te kwetsen en zegt men dus liever niets. Er is een duidelijke nood aan uitbreiding van het aantal kwalitatieve tolken, zeker in bepaalde regio's van Vlaanderen waar er bijvoorbeeld geen opleidingscentrum voor tolk Vlaamse Gebarentaal gevestigd is.

Tot slot werd er in het tweede deel van het onderzoek diepgaander bekeken **welke factoren** de beslissing(en) om al dan niet een tolk te gebruiken in privésituaties beïnvloeden en welke rol het **CAB** hierin heeft en hoe het kan bijdragen aan de verhoging van de tevredenheid en het gebruik van L-uren. Er is nood aan sensibilisering, transparante communicatie en informatieverspreiding op een laagdrempelige manier vanwege het CAB. Het liefst door een doof, gebarentalig persoon aan de hand van videoboodschappen in de Vlaamse Gebarentaal, aangevuld met ondertitels of geschreven tekst hiervan. Dit kan bijvoorbeeld verholpen worden door te investeren in gebarentalig personeel binnen het CAB en/of het aanwerven van een (dove) gebarentalige medewerker op het vlak van Communicatie, ICT en Media. Er werd meerdere keren gewezen op de doelgroep oudere doven die men niet in de steek mag laten en waarmee meer rekening gehouden moet worden, door bijvoorbeeld persoonlijke contacten te voorzien (aan de hand van lezingen, huisbezoeken of online contact). Verder kwam het idee om een app, in plaats van een webapplicatie, te ontwikkelen. Dit zou gebruiksvriendelijker zijn en tijdswinst opleveren voor de tolkgebruikers. Bovendien zijn enkele onderzoeksbevindingen niet meer van toepassing wat de webapplicatie, om tolkaanvragen in te dienen of te organiseren (tolkaanvraag.be), betreft. In april 2019 is de webapplicatie vernieuwd en aangepast (2.0) waarbij er zoveel mogelijk rekening gehouden werd met de feedback over de gebruiksvriendelijkheid van de verouderde webapplicatie (1.0).

Uit ons onderzoek is ten slotte ook gebleken dat **sensibilisering** op een toegankelijke, laagdrempelige manier het allerbelangrijkst is. Zo worden doven en slechthorenden zich bewust van hun rechten als dove personen en gaan ze vaker beroep doen op een tolk in alledaagse situaties (zoals familiefeesten, recepties, tentoonstellingen, doktersafspraken enz.)

## Beperkingen en sterktes van het onderzoek

Een mogelijke beperking van dit onderzoek is waarschijnlijk de sociaal wenselijkheid van de deelnemers. Bij interviews is er mogelijk risico op over- of onderschatting van sommige uitspraken. Doorheen deze studie werd er gebruik gemaakt van cross-sectioneel onderzoek waardoor we geen uitspraak kunnen doen over de richting van de verbanden of veranderingen doorheen de tijd. Voor verder onderzoek zou een longitudinaal onderzoek<sup>2</sup> waardevolle informatie kunnen opleveren.

Verder bestond de rekruteringsmethode van het huidig onderzoek uit het aanspreken van tientallen deelnemers (met een e-mail of via de post) en vragen of men bereid was om mee te werken aan het onderzoek. Het riep soms weerstand op omdat sommige mensen het gevoel hadden dat hun privacy geschonden werd. Misschien is het iets om mee in het achterhoofd te houden bij het vervolgonderzoek. Er kan eerst een openbare oproep gedaan worden zodat de deelnemers zich vrijwillig kunnen aanmelden voor het onderzoek. Dan bestaat echter wel het gevaar dat bepaalde kandidaten niet aan bod komen tijdens het

---

<sup>2</sup> Onderzoek waarbij men dezelfde deelnemers in de loop van de tijd volgt en op vaste momenten onderzoekt, meestal verspreid over verscheidene meetmomenten.

onderzoek omdat zij de oproep bijvoorbeeld niet opgemerkt hebben of niet actief zijn in de dovensgemeenschap of een bepaalde community...

De verwerking van de interviewgegevens gebeurde enkel door de onderzoeker zelf. De betrouwbaarheid van een onderzoek kan verbeterd worden door het vergelijken van de data-analyse door verschillende onderzoekers. Dat was binnen dit kader echter niet haalbaar. Bovendien mag de unieke taal van de deelnemers, namelijk de Vlaamse Gebarentaal, niet vergeten worden. Voor dit onderzoek was het cruciaal dat de onderzoeker de Vlaamse Gebarentaal voldoende beheerste om het onderzoek zelf te kunnen uitvoeren en te kunnen analyseren. Deze voorwaarde was in dit geval vervuld en dat is ook meteen de sterkte van dit onderzoek.

Voor dit onderzoek werd er geen onderscheid gemaakt tussen vroegdoven en (plots-) laatdoven, tussen gebarentalige en orale dove mensen. Dit is eveneens een sterkte van dit onderzoek: het spreekt een zo breed mogelijk publiek aan zonder iemand uit te sluiten.

Sara Van Leuven.

---