

# Jaarrapport 2020



2020

*Met de werkmiddelen van ...*

# VAPH

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR  
PERSONEN MET EEN HANDICAP



*... kan het CAB de bemiddeling van tolkopdrachten uitvoeren.*



**Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven, vzw**  
Dendermondesteenweg 449, 9070 Destelbergen  
[www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be) - [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be) - [www.afstandstolk.be](http://www.afstandstolk.be)  
mail: [tolkaanvraag@cabvlaanderen.be](mailto:tolkaanvraag@cabvlaanderen.be)  
Tel: 09/228.28.08 – Fax: 09/228.18.14 – SMS: 0473/92.33.11

VOORWOORD.....	5
INLEIDING.....	7
<b>1 GEPRESTEERDE TOLKUREN IN 2020.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 Sector Welzijn.....</b>	<b>11</b>
1.1.1 Tolkuren in de leefsituatie (L-uren).....	11
1.1.2 Gebruikers L-uren.....	11
1.1.2.1 Gebruik door dove personen (zonder doofblinde gebruikers).....	12
1.1.2.2 Gebruik door doofblinde gebruikers.....	12
1.1.2.3 De 3 subgroepen in welzijn.....	13
1.1.2.4 Schrijftolkuren (uren ST).....	14
1.1.3 L-uren 2021.....	14
<b>1.2 Sector Werk.....</b>	<b>15</b>
1.2.1 Arbeidsuren (A-uren).....	16
1.2.2 Gebruikers A-uren.....	16
1.2.3 Sollicitatie uren (S-uren).....	17
1.2.4 Gebruikers S-uren.....	18
1.2.5 Tolkuren beroepsopleiding (B-uren).....	18
1.2.6 Gebruikers B-uren.....	18
1.2.7 A-/S-/B-uren 2021.....	18
<b>1.3 Sector Onderwijs.....</b>	<b>19</b>
1.3.1 Tolkuren (O-uren).....	19
1.3.1.1 Tolkuren VGT.....	19
1.3.1.2 Tolkuren ST.....	29
1.3.2 Leerlingen – Studenten – Cursisten.....	36
1.3.2.1 Aantal leerlingen per kalenderjaar.....	36
1.3.2.2 Aantal leerlingen per schooljaar.....	37
<b>1.4 Sector Derden.....</b>	<b>41</b>
<b>1.5 Afstandstolkendienst.....</b>	<b>42</b>
1.5.1 De inrichting van de dienst.....	43
1.5.2 Gebruikers.....	44
1.5.3 In welke mate werd de dienst benut?.....	45
1.5.3.1 Op het niveau van de oproepen.....	45
1.5.3.2 Op het niveau van de dove gebruikers.....	48
1.5.4 Bijzondere kenmerken van de oproepen bij de afstandstolkendienst.....	49
1.5.5 Toegankelijkheid van andere grote organisaties en overheden.....	50
1.5.6 Samenwerking met het programma “innovatieve overheidsopdrachten Vlaanderen” (PIO).....	50
<b>2 EVOLUTIE VAN HET TOLKENBESTAND.....</b>	<b>52</b>
<b>2.1 Tolken VGT.....</b>	<b>53</b>
<b>2.2 Toelichting over het Besluit van de Vlaamse Regering.....</b>	<b>56</b>
<b>2.3 Schrijftolken (ST).....</b>	<b>57</b>
<b>2.4 Bijscholing voor tolken.....</b>	<b>60</b>

<b>3</b>	<b>IMPACT CORONAPANDEMIE.....</b>	<b>62</b>
<b>3.1</b>	<b>Alle sectoren met uitzondering van afstandstolken .....</b>	<b>63</b>
3.1.1	Tolkuren .....	63
3.1.2	Afstandstolkendienst .....	67
3.1.3	Inschrijvingen afstandstolkendienst.....	67
<b>3.2</b>	<b>Tolken.....</b>	<b>68</b>
<b>4</b>	<b>KLACHTENBEHANDELING .....</b>	<b>69</b>
<b>4.1</b>	<b>OTK over het CAB.....</b>	<b>70</b>
<b>4.2</b>	<b>OTK over de tolken .....</b>	<b>70</b>
<b>4.3</b>	<b>Werking van de klachtencommissie .....</b>	<b>70</b>
<b>5</b>	<b>INTERN BELEID .....</b>	<b>71</b>
<b>5.1</b>	<b>Werkingsmiddelen.....</b>	<b>72</b>
<b>5.2</b>	<b>Overleg met de sector.....</b>	<b>73</b>
<b>5.3</b>	<b>Kwaliteitswerking 2020-2021.....</b>	<b>74</b>
5.3.1	Kwaliteitswerking 2020 overzicht resultaten .....	74
5.3.2	Kwaliteitsplanning 2021 .....	75
<b>6</b>	<b>ENKELE AANDACHTSPUNTEN .....</b>	<b>77</b>
<b>6.1</b>	<b>Beter arbeidsvoorwaarden voor tolken VGT .....</b>	<b>78</b>
<b>6.2</b>	<b>De werking van de afstandstolkendienst verder ondersteunen .....</b>	<b>78</b>
<b>6.3</b>	<b>Extra werkingsmiddelen .....</b>	<b>79</b>
<b>7</b>	<b>BIJLAGEN.....</b>	<b>80</b>

## Voorwoord

Terugblikkend kunnen we niet om corona heen het afgelopen jaar. De crisis en bijkomende maatregelen die ons opgelegd waren zorgden ervoor dat we met onze medewerkers moesten schakelen naar wat wél mogelijk was. Gelukkig zijn we daar goed in geslaagd.

Het was een bijzonder en vreemd jaar. Met onze organisatie kwamen we plots in een andere wereld terecht. Dankzij enerzijds de flexibiliteit van onze medewerkers en anderzijds goed overleg met onze partner-overheden (AGODI, VAPH en VDAB) hebben we kunnen tegemoet komen aan de bijkomende uitdagingen in het kader van deze pandemie. Ook de tolken hebben deze moeilijke periode toch kunnen doorstaan en aangepast aan de nieuwe situatie.

In dit jaarverslag zullen we het hebben over onze bemiddeling binnen de 3 sectoren waarin we actief zijn: Welzijn, Werk en Onderwijs. Daarnaast, in kleine mate, doen we een verslag over Derden. Let wel: niet alle tolkopdrachten verlopen via het CAB, dus dit betekent dat het tekort aan tolken in Vlaanderen toch wel erg hoog is.

Voor de afstandstolkendienst blijkt het jaar 2020 een belangrijke mijlpaal sinds de dienstverlening in 2012 werd opgestart. Enerzijds werd een nieuwe overeenkomst gesloten met het VAPH en de VDAB, anderzijds heeft de coronapandemie en de gerichte communicatiecampagne de dove tolkgebruikers veel meer de weg doen vinden naar deze unieke dienst!

Daarnaast hebben we het over de evolutie van het tolkenbestand. Uit deze cijfers blijkt opnieuw een daling van het aantal tolken VGT. Het wordt tijd dat er actie ondernomen wordt om het tekort aan tolken VGT aan te pakken.

In het volgende hoofdstuk vertellen we u vervolgens meer over de impact van deze coronapandemie enerzijds op alle sectoren voor onze bemiddeling, anderzijds op de tolken. Ook het intern beleid en het klachtenbeleid wordt hier nader belicht.

Tenslotte accentueren we in het laatste hoofdstuk enkele aandachtspunten uit dit rapport waar we rekening mee moeten houden voor de toekomst.

Veel leesgenot !

**Het CAB-team**

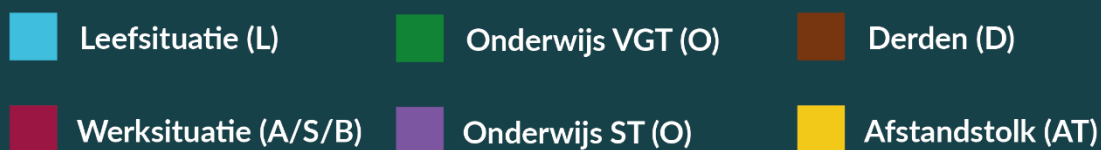
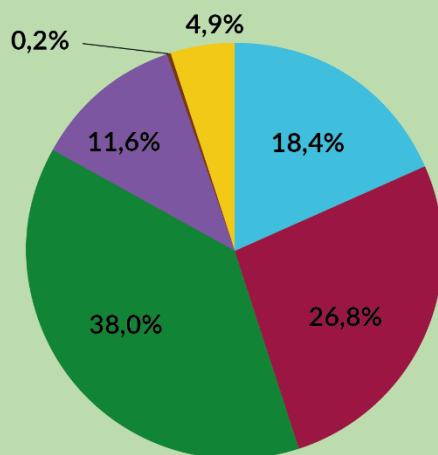
# Kerncijfers 2020

**-15,80%**  
**89 480**  
 uren  
 aangevraagd

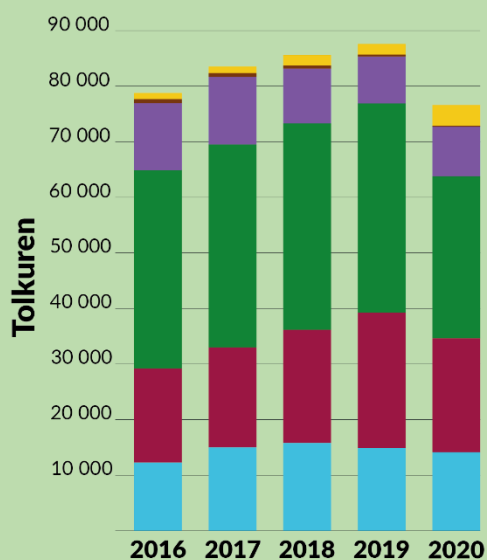
**85,60% opgelost**

**-12,57%**  
**76 599**  
 uren  
 getolkt

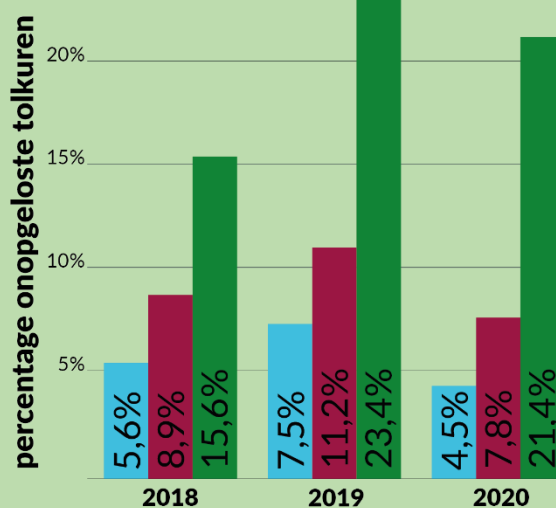
## Ingevulde tolkuren 2020



## Groei ingezette tolkuren 2016-2020



## Evolutie onopgeloste tolkuren Welzijn - Werk - Onderwijs 2018-2020

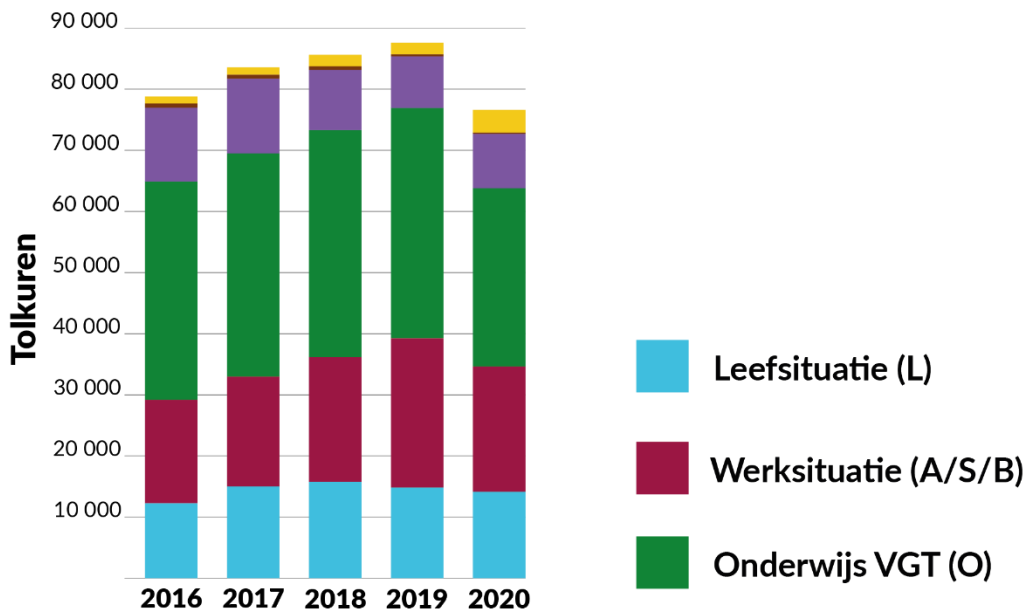


## Inleiding

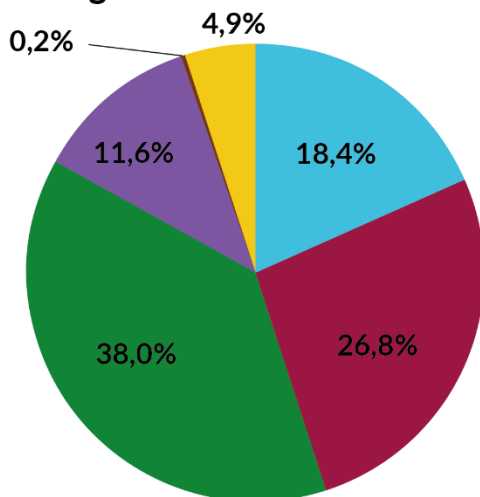
In 2020 werden in totaal 89.480 uren aangevraagd (in 2019 noteerden we 106.268 uren), een daling van 12,57 %.

Het CAB en de tolken losten samen 76.599 tolkuren op (inclusief permanentie voor de afstandstolken). In 2019 ging het nog om 87.607 tolkuren (-12,57 %). De daling was hoofdzakelijk toe te schrijven aan de sterk gedaalde vraag omwille van de coronapandemie (zie hoofdstuk 3). De oplossingsgraad is door de daling van het aantal ingezette uren gestegen van 84 % tot 89 %.

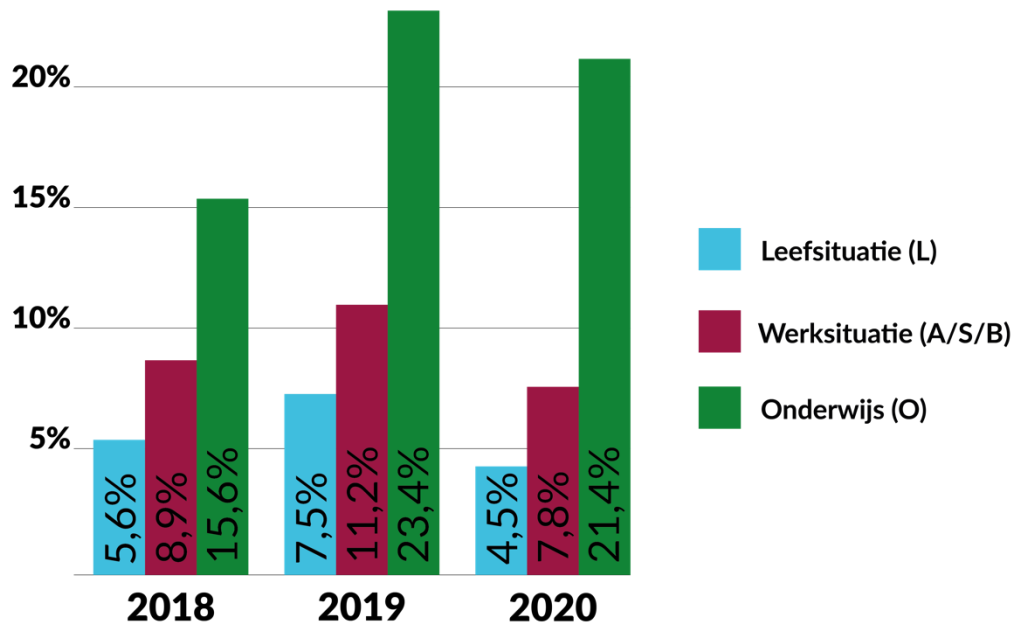
**Groei ingezette tolkuren 2016-2020**



**Ingevulde tolkuren 2020**



## Evolutie onopgeloste tolkuren Welzijn - Werk - Onderwijs 2018-2020



Maar liefst 85 % van alle getolkte uren (zonder rekening te houden met de permanentie voor de afstandstolken) waren uren VGT (Vlaamse Gebarentaal). Het aandeel getolkte uren ST (schrijftolk) bedroeg 14 % en het aandeel anderstalige tolkuren (IS, ASL, LSFb,...) bedroeg 1 %.



**1**

**Gepresteerde tolkuren  
in 2020**

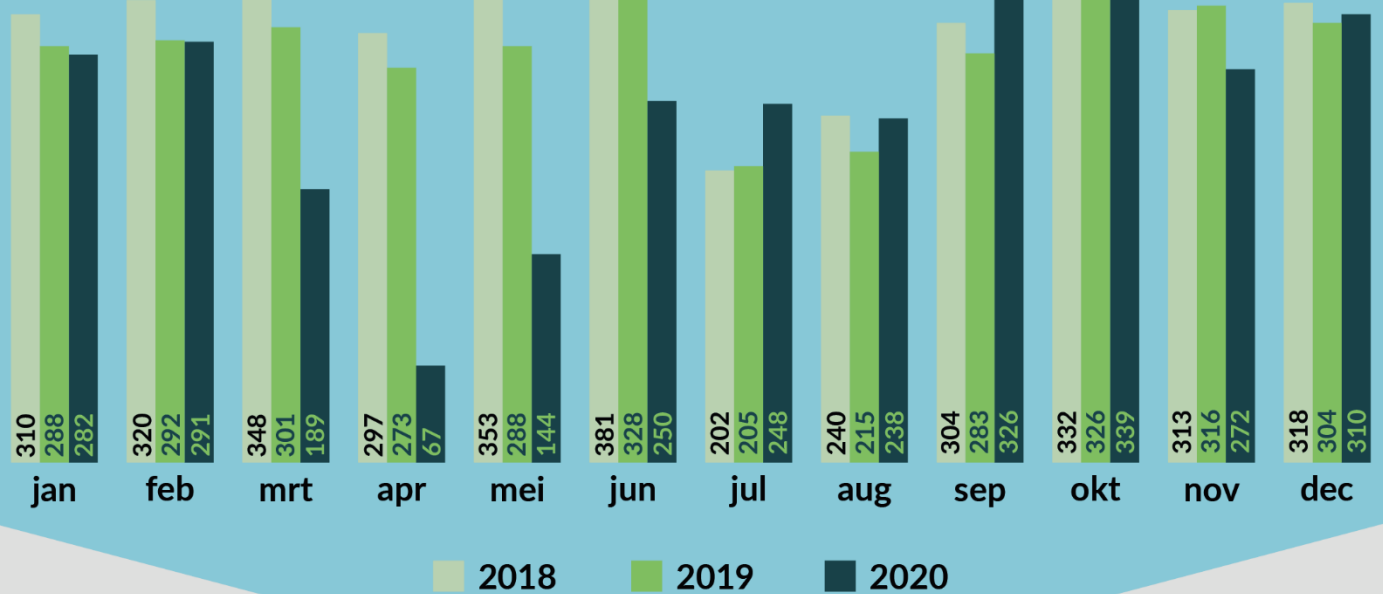
# Sector welzijn (L-uren)



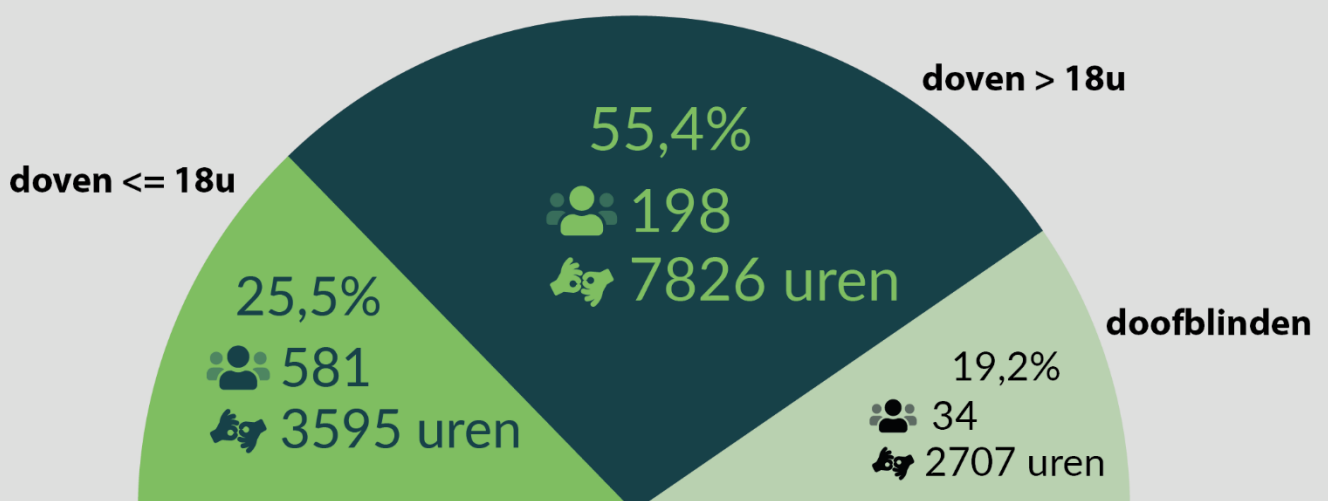
**2039**  
gebruikers  
ingeschreven

40%

**813**  
gebruikers  
effectief



## Gebruikte L-uren in 3 subgroepen



## 1.1 Sector Welzijn

Vanaf maandag 15 juni 2020 werd het persoonlijk jaarlijks contingent van de tolkuren in de leefsituatie verhoogd van 18 tot 80 uren voor dove gebruikers, en van 90 tot 220 uren voor doofblinde gebruikers. Dit sterk optrekken van de tolkuren betekende niet alleen dat elke gebruiker jaarlijks veel méér uren ter beschikking kreeg. Ook de administratieve tussenstap waarbij de dove tolkgebruiker jaarlijks zelf expliciet méér dan 18 uren kon aanvragen, viel weg. Idem voor de doofblinde gebruiker die vroeger meer dan 90 uren nodig had.

Deze wijziging van de regelgeving vormde een sterke vereenvoudiging voor de tolkgebruiker, het CAB en de overheid.

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

Er werden 14.793 uren aangevraagd door de gebruikers. Dit was 7,8 % minder dan in het jaar 2019. In 2019 was er eveneens een daling van 4 % t.o.v. 2018.

Hiervan werden 14.128 uren opgelost, dus met andere woorden: 4,5 % van de aangevraagde uren bleef onopgelost. In 2019 ging het om 7,5 % onopgeloste uren.

In 2020 werd 2,42 % van de uitbetaalde tolkuren geregistreerd als een "Te Late Afgelasting" (TLA), waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie. In 2019 werd 1,10 % geregistreerd als TLA.

### 1.1.2 Gebruikers L-uren

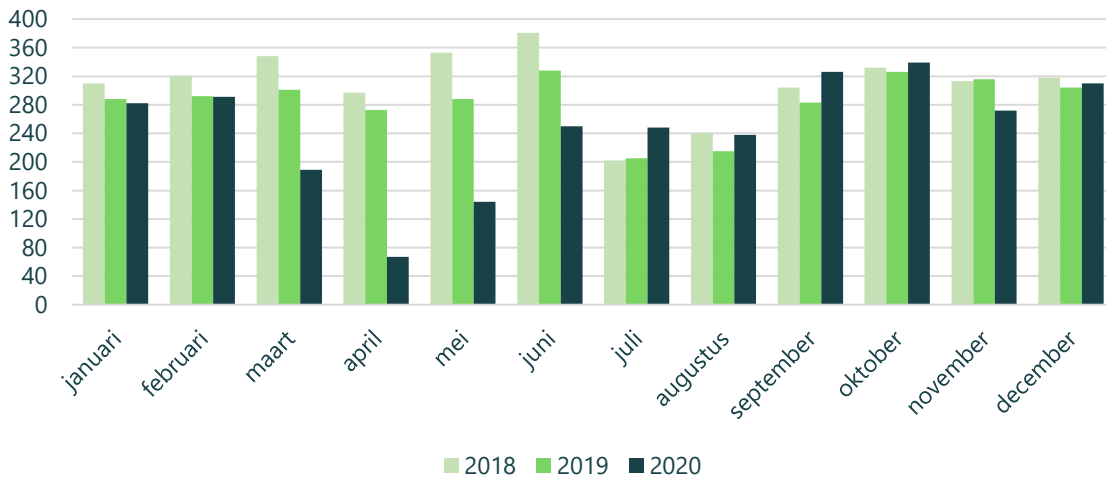
In het jaar 2020 registreerde het CAB in totaal 2.039 gebruikers met het recht op L-uren. Dat was een daling met 1,26 % ten opzichte van het jaar 2019.

Hiervan gebruikten 813 personen (40 % van de - bij het CAB gekende - rechthebbenden) effectief hun tolkuren. Dit was 16 % minder dan in 2019. Mogelijks was dit te verklaren door een combinatie van een aantal factoren:

- o de daling van het aantal getolkte uren met 4,81 % (wegens corona);
- o de stijging van het aantal beschikbare uren per tolkgebruiker (80-220 uren) (uren moesten minder verdeeld worden over andere tolkgebruikers)
- o en misschien ook wel het - door de coronapandemie - wegvallen van groepsuitstappen, waarbij de gebruikte tolkuren over verschillende aanwezig tolkgebruikers verdeeld werden.

Maandelijks waren er gemiddeld 246 gebruikers (een daling van 14 % t.o.v. 2019).

## Evolutie maandelijks aantal gebruikers met een tolkopdracht VAPH



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

In 2020 gebruikte de groep van 779 dove gebruikers in totaal 11.421 uren. Het gebruik van deze groep steeg - ondanks de coronacrisis - met 0,5 %. Het gemiddeld verbruik per persoon was 14,66 uren (in het jaar 2019 noteerden we een gemiddeld verbruik van 12,18 uren), wat een stijging van 20,3 % betekent. Deze stijging was te verklaren door de verhoging van het persoonlijk contingent van de tolkuren. Het effect hiervan was echter beperkt door de coronacrisis én het feit dat deze wijziging pas halfweg 2020 in werking is getreden.

Toch merkten we al meteen een stijging van het aantal personen dat meer dan 18 uren<sup>1</sup> gebruikte (198 personen in 2020 tegenover 185 personen in 2019; een stijging van 7 %). Van deze 198 personen gebruikten er 88 personen meer dan 36 uren. Zij vertegenwoordigden 11 % van de hele groep van actieve niet-doofblinde dove gebruikers. Maar liefst 13 personen gebruikten 95 % (= 76 tot 80 uren) van het beschikbaar aantal tolkuren.

Uit deze groep van 779 dove gebruikers waren er 581 dove personen die slechts 18 uren in het jaar 2020 gebruikten (18 uren was het oorspronkelijk aantal basisuren voor het persoonlijk contingent, dat in de loop van het jaar 2020 werd opgetrokken tot een maximum van 80 uren). Hun aantal daalde met 22,3 % ten opzichte van het jaar 2019 (748 personen).

Bekijk hierbij ook de grafieken vermeld in hoofdstuk [1.1.2.3](#).

### 1.1.2.2 Gebruik door doofblinde gebruikers<sup>2</sup>

Er waren, net zoals in het jaar 2019, 43 doofblinde personen erkend en geregistreerd bij het CAB. Deze personen hadden dus recht op een verhoogd basispakket voor doofblinden (vanaf 2020 bedroeg dit 220 tolkuren, voorheen bedroeg dit maximum 90 uren).

<sup>1</sup> Dit was het aantal basistolkuren waarop een persoon recht had, vóór de nieuwe regelgeving inging vanaf 15 juni 2020.

<sup>2</sup> In de regelgeving wordt inzake de medische voorwaarden gesproken over gebruikers die "tevens een vermindering van hun gezichtsvermogen" hebben.

Uit deze groep waren er 34 personen die effectief hun tolkuren gebruikten (in 2019 waren dit 36 personen).

13 van deze tolkgebruikers gebruikten meer dan 90 uren<sup>3</sup> (in 2019 waren dat er 17). 5 onder hen gebruikten meer dan 180 uren en 2 van deze 5 personen gebruikten alle 220 uren.

Deze groep gebruikte in totaal 2.707 uren, een duidelijke daling t.o.v. 2019 (3.476 uren). Dit vertegenwoordigde 19,2 % van het totaal aantal getolkte uren in 2020 in Welzijn (vorig jaar 23,4 %).

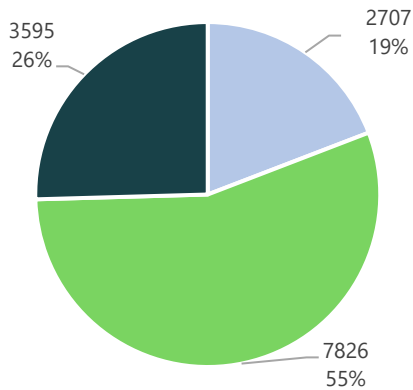
Ook het gemiddeld gebruik per doofblinde gebruiker daalde tot 79,61 uren (96,5 uren in 2019).

### 1.1.2.3 De 3 subgroepen in welzijn

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

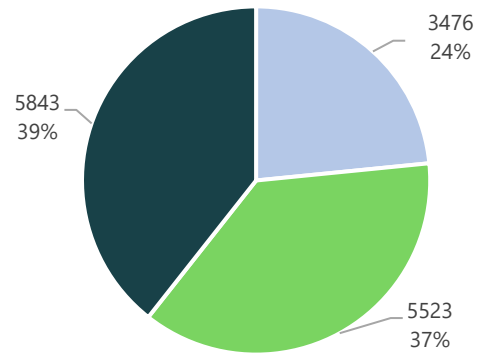
- o de niet-doofblinde "veel"gebruikers,
- o de niet-doofblinde gebruikers die max. 18 uren gebruikten,
- o de doofblinde gebruikers.

gebruikte L-uren in 2020



- Doofblinde gebruikers (gem. 79,6 u/persoon)
- Grote gebruikers > 18u (gem. 39,5u/persoon)
- Kleine gebruikers <= 18u (gemiddeld 6,2 u/persoon)

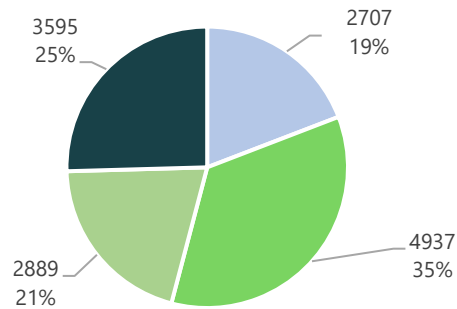
gebruikte L-uren in 2019



- Doofblinde gebruikers (gem. 96,5 u/persoon)
- Grote gebruikers > 18u (gem. 29,8 u/persoon)
- Kleine gebruikers <= 18u (gemiddeld 7,8 u/persoon)

<sup>3</sup> Dit was het aantal basistolkuren waarop een doofblinde persoon recht had, vóór de nieuwe regelgeving inging vanaf 15 juni 2020.

### gebruikte L-uren in 2020 verdeling in 4 subgroepen



- Doofblinde gebruikers (gem. 79,6 u/persoon)
- Grote gebruikers > 36u (gem. 56,1u/persoon)
- Middelgrote gebruikers 19-36u (gem. 26,3 u/persoon)
- Kleine gebruikers <= 18u (gemiddeld 6,2 u/persoon)

#### 1.1.2.4 Schrijftolkuren (uren ST)

Er werden 214 uren ST aangevraagd, waarvan 190 uren werden ingevuld voor 11 dove gebruikers. In 2019 werden er 236 uren aangevraagd en 195 uren getolkt voor 23 dove gebruikers.

De oplossingsgraad steeg van 82,6 % in 2019 naar 88,7 % in 2020.

De 190 uren vertegenwoordigden net als in 2019 1,3 % van alle gebruikte L-uren.

#### 1.1.3 L-uren 2021

Het tolkurencontingent vanaf 2019 werd vastgelegd op een maximum van 38.183 uren. Dit volstond ruimschoots voor 2020. Wat het effect van de verhoging van het persoonlijk urencontingent zal zijn in 2021 is nog onduidelijk, te meer omdat er momenteel nog geen zicht is op het effect van de coronamaatregelen in het jaar 2021.

# Sector werk (A/S/B-uren)

## A

Arbeid  
uren

**-18,94%**

21894

uren  
aangevraagd

92,38%  
opgelost

20226

uren  
getolkt

**-15,97%**

 377

## S

Sollicitatie  
uren

**-27,20%**

174

uren  
aangevraagd

85%  
opgelost

148

uren  
getolkt

**-16,38%**

 37

## B

Beroepsopleiding  
uren

**-30,03%**

177

uren  
aangevraagd

81,36%  
opgelost

144

uren  
getolkt

**-21,31%**

 11

## totaal

**-19,11%**

22245

uren  
aangevraagd

**-16,01%**

20518

uren  
getolkt

**92,2% opgelost**

## 1.2.1 Arbeidsuren (A-uren)

Er werden bij het CAB 21.894 tolkuren aangevraagd. Dat was 18,94 % minder dan in 2019 (27.009 uren). Daarentegen noteerden we in de vorige jaren telkens een flinke stijging ten opzichte van het voorgaande jaar.

In totaal werden 20.226 uren effectief getolkt. 514 (2,54 %) van al deze uitbetaalde A-uren werden geregistreerd als "Te Late Afgelasting", waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie (in 2019 noteerden we 305 uren of 1,27 %).

Slechts 81 uren (0,37 %) werden door de toegekende tolk zelf afgelast. Dit cijfer was heel wat lager dan in het jaar 2019 (206 uren of 0,76 %).

In 2020 werd 7,62 % van de aangevraagde tolkuren niet opgelost, hetzij omdat er geen tolk gevonden werd, hetzij omdat de opdracht door de tolk werd afgelast. Vorig jaar ging het om 10,88 %.

Een belangrijk 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. Het aandeel aanvragen met een teamtolk t.o.v. alle aangevraagde A-uren teamtolk daalde tot 30,83 % (in 2019: 39,48 %; 2018: 40,4 %; 2017: 40,7 %).

De oplossingsgraad van teamtolkopdrachten steeg lichtjes: 89,87 % (in 2019 87,08 %). Dit percentage lag iets lager dan de algemene oplossingsgraad. Voor 4,80 % van de teamtolkopdrachten werd helemaal geen tolk gevonden (in 2019: 6,71 %).

Het aandeel effectief getolkte teamtolkuren ten opzichte van alle getolkte uren bedroeg 29,99 % (in 2019: 38,57 %).

Het aantal aangevraagde uren ST steeg met 43,9 % tot 977 uren (679 uren in 2019). Daardoor steeg het aandeel t.o.v. alle aangevraagde uren tot 4,46 % (in 2019: 2,51 %).

Het aantal getolkte uren ST steeg met 50 % tot 912 uren. De oplossingsgraad steeg van 89,8 % in 2019 naar 93,3 % in 2020.

In totaal werden 760 tolkuren ingezet, waarbij International Sign (of een andere gebarentaal) werd gebruikt (in 2019 noteerden we 738 uren, of dit betekent een stijging met 3 %).

## 1.2.2 Gebruikers A-uren

Eind 2020 registreerde het CAB 1.442 personen met het recht op A-uren. 205 van deze gebruikers hadden enkel een recht op A-uren maar nog geen recht op L-uren: dat waren er 5 meer dan in 2019.

Hiervan hadden 817 personen in 2020 één (of meerdere) arbeidscontracten (0,99 % meer dan in 2019).

Het vermoeden bestond dat een aantal van die attesten niet meer geldig waren, 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).

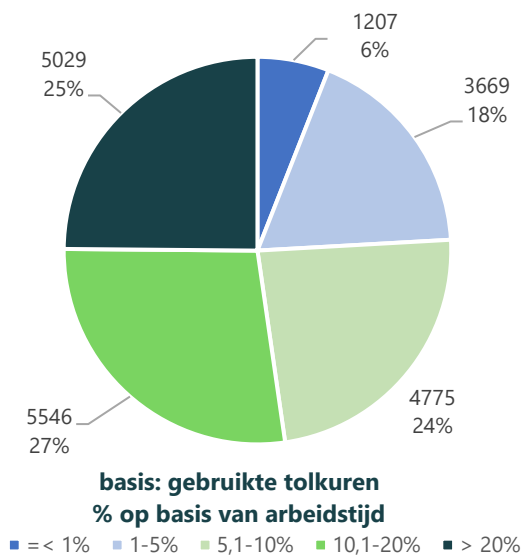
Het aantal personen dat effectief A-uren gebruikte, daalde met 14,90 % tot 377 personen (in 2019 was er een stijging van 1,84 % tot 443).

Het gemiddeld aantal uren per gebruiker per jaar bleef in 2020, net zoals in 2019, 54 uren.

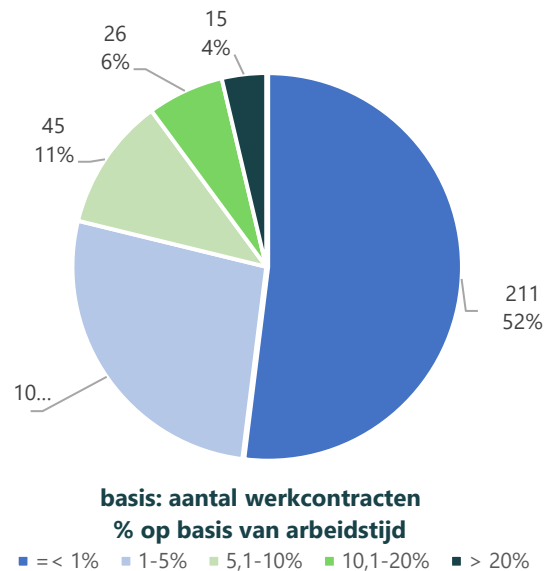


Desondanks waren er 24 personen die in 2020 in één of meerdere werksituaties een tolk vroegen, en geen tolk ontvingen. In 2019 waren er 38 personen met geen enkele opgeloste tolkopdracht.

Profiel van de gebruikers van A-uren in 2020



Profiel van de gebruikers van A-uren in 2020



Het aantal gebruikers daalde met 15 %, het aantal werkcontracten met 16 % (377 gebruikers met 407 contracten).

46 gebruikers van A-uren ontvingen extra tolkuren, 8 minder dan in 2019 <sup>4</sup>.

Vanaf 2019 konden tolkgebruikers een recht op 30 % van hun arbeidstijd ontvangen. Tolkgebruikers ontvingen voor 25 werkcontracten het maximum van 30 % tolkuren en bij 21 werkcontracten werd een verdubbeling van het basispakket tot 20 % toegekend.

26 personen gebruikten tussen 10 en 20 % tolkuren voor 27 arbeidsovereenkomsten.

14 personen gebruikten meer dan 20 % tolkuren voor 15 arbeidsovereenkomsten.

Van deze 14 personen gebruikte 1 persoon alle 30 % tolkuren op en 6 personen gebruikten meer dan 28 %.

De groep die meer dan 20 % verbruikte, bedroeg 4 % van het aantal arbeidscontracten. Deze gebruikers namen 25 % van het totaal aantal tolkuren op.

### 1.2.3 Sollicitatie uren (S-uren)

Er werden bij het CAB 174 uren aangevraagd, wat een daling betekende met 27,2 % (in 2019 noteerden we 239 uren).

Hiervan werden 148 uren opgelost, waardoor de oplossingsgraad steeg tot 85 % (in 2019 bedroeg deze 74,1 %).

<sup>4</sup> Een gebruiker kan bijvoorbeeld ook 2x extra tolkuren ontvangen voor 2 jobs.

4,05 % van de uitbetaalde S-uren werden geregistreerd als "Te Late Afgelasting", waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie (3,95 % in 2019).

Er werd voor 2 uren sollicitatieopdrachten te laat afgelast door de gereserveerde tolk zelf.

Er werden geen uren ST aangevraagd (in 2019 werden er 3 uren ST aangevraagd).

Er werden wel 3 S-uren getolkt in *International Sign* (in 2019: 2 uren).

### 1.2.4 Gebruikers S-uren

Elke persoon die het recht op tolkuren ontvangt van VDAB en daar eveneens is ingeschreven als werkzoekende, mag voor sollicitatiegesprekken S-uren gebruiken.

In 2020 gebruikten 37 personen hun S-uren. In 2019 gebruikten 47 personen hun S-uren, in 2018 noteerden we 34 personen. Het gemiddeld aantal uren per gebruiker was, net zoals in 2019, 4 uren (in 2018: 6,4 uren).

Helaas waren er 6 personen die wilden solliciteren maar geen tolk konden bekomen. In 2019 waren dit 10 personen.

### 1.2.5 Tolkuren beroepsopleiding (B-uren)

In 2020 werden 177 uren aangevraagd: een daling met 30 % t.o.v. het jaar 2019 (253 uren in 2019). Hiervan werden er 144 uren getolkt. De oplossingsgraad steeg dus van 72 % naar 81 %.

### 1.2.6 Gebruikers B-uren

Er waren 11 gebruikers die B-uren gebruikten (12 gebruikers in 2019). Zij gebruikten gemiddeld 13 uren per persoon.

### 1.2.7 A-/S-/B-uren 2021

Voor 2020 voorzag de overheid 25.000 uren, dit was een daling met 7,4 % ten opzichte van 2019.

Het aantal aangevraagde uren daalde sterk met 19,1 % tot 22.245 uren (in 2019 noteerden we 27.501 uren).

De oplossingsgraad voor A-, B- en S-uren samen bedroeg 92,24 %, dit was een stijging met 3,40 % t.o.v. het jaar 2019.

Voor 2021 heeft de VDAB voorlopig 19.600 uren voorzien. Dit aantal kan in de loop van het jaar nog altijd bijgesteld worden op eenvoudige aanvraag.

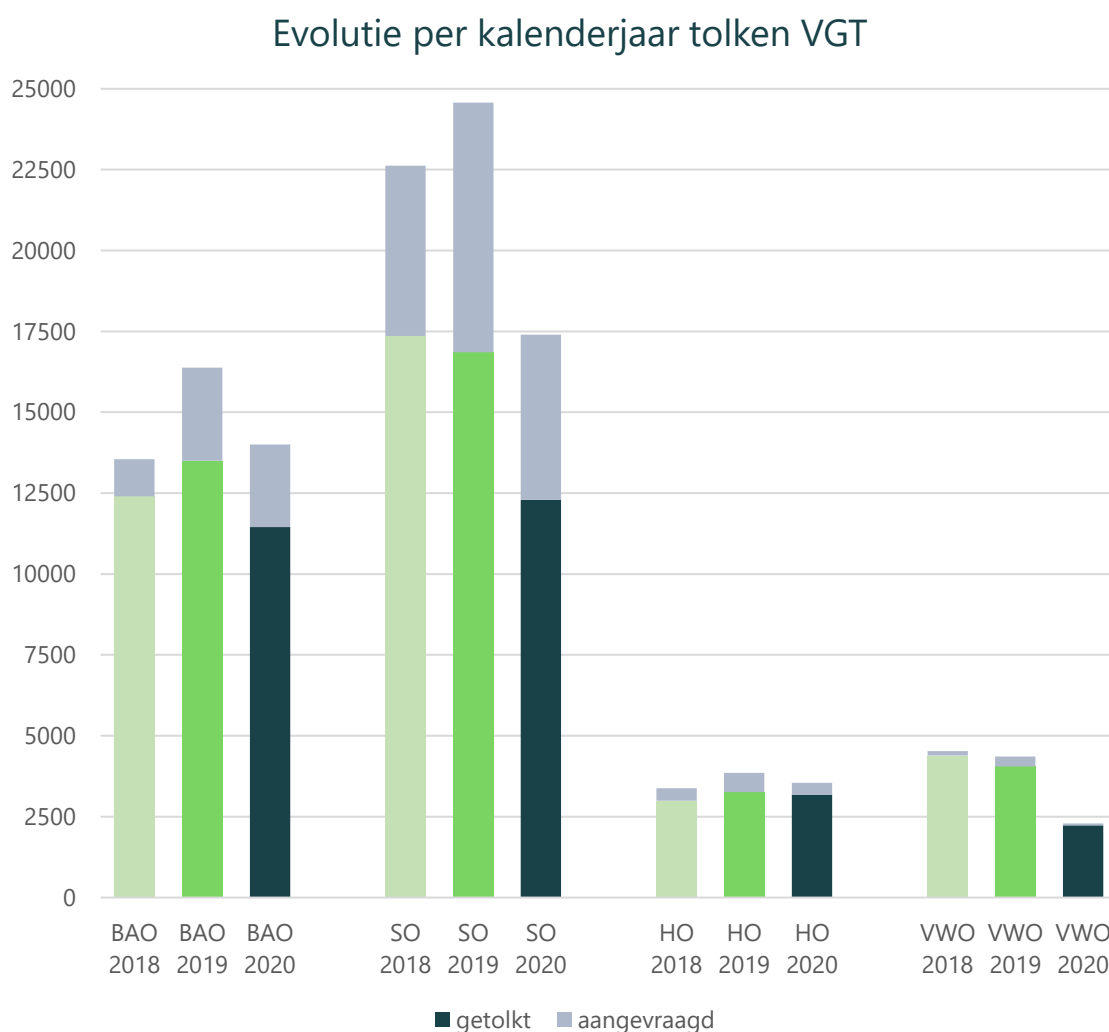
## 1.3 Sector Onderwijs

### 1.3.1 Tolkuren (O-uren)

#### 1.3.1.1 Tolkuren VGT

##### 1.3.1.1.1 Evolutie per kalenderjaar

In 2020 werden in totaal 37.250 tolkuren VGT aangevraagd. Dit was een daling met 24,23 % (in 2019 noteerden we 49.165 uren). De oplossingsgraad steeg lichtjes van 76,61 % tot 78,26 % (in 2017 was dit nog 88,38 %!). Daardoor daalde het aantal getolkte uren (29.151 uren) met 22,60 % (in 2019 noteerden we 37.665 uren).



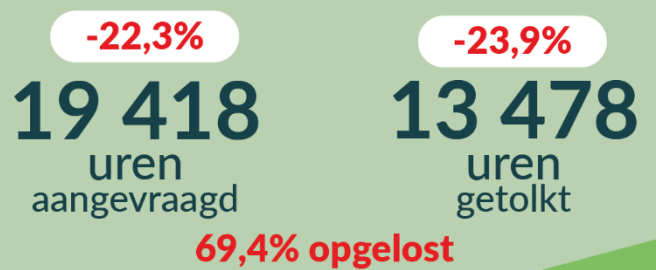
Het aantal uitbetaalde TLA-tolkuren (1.531 uren) bedroeg 5,3 % van het totaal aantal getolkte uren, terwijl we in het jaar 2019 3,09 % (1.220 uren) noteerden. In het jaar 2020 werden 13 uren gefactureerd aan de onderwijsinstellingen. In het jaar 2019 factuureerden we 51 uren.

# Sector onderwijs tolken VGT

## Basisonderwijs



## Secundair onderwijs

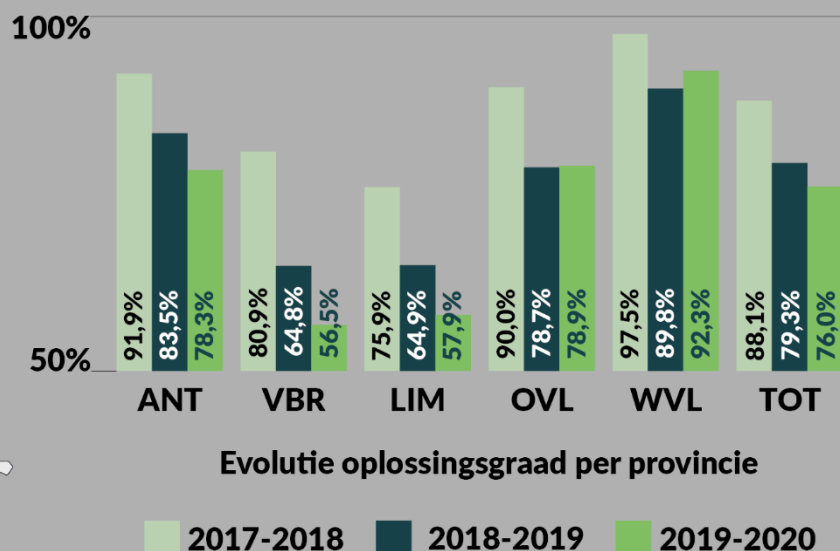
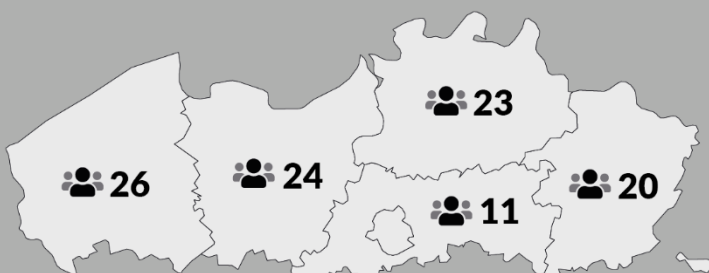


## Hoger onderwijs



## Volwassenenonderwijs

 **104**



### 1.3.1.1.2 Evolutie per schooljaar

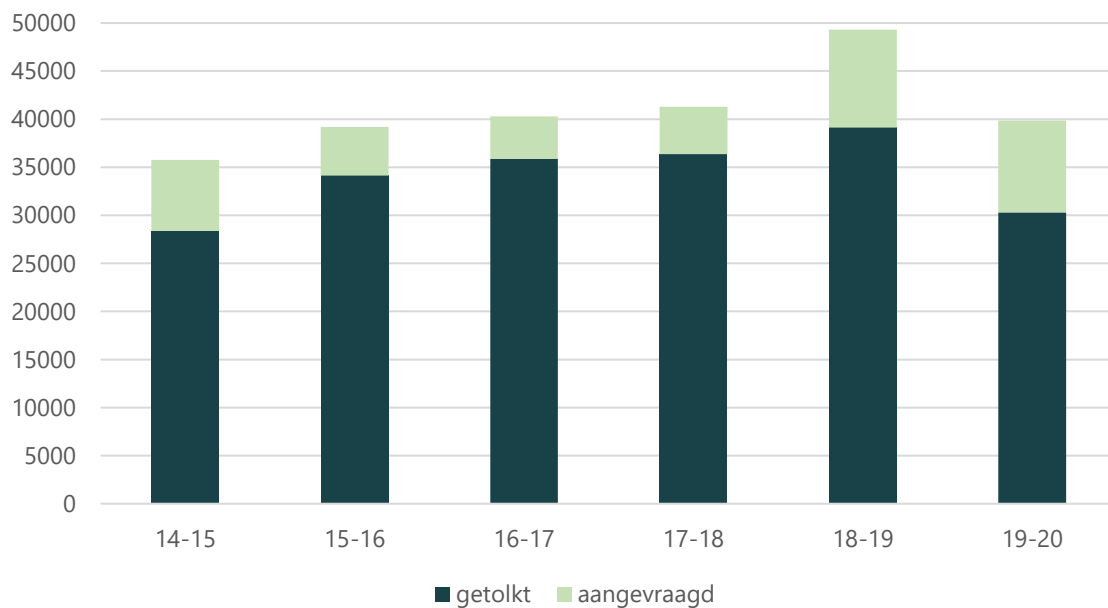
#### 1.3.1.1.2.1 Tolkuren VGT in alle studieniveaus samen

In het schooljaar 2019-2020 werden bij het CAB effectief 39.868 uren aangevraagd door leerlingen, studenten en cursisten: een daling met 19,2 % ten opzichte van het schooljaar 2018-2019.

Het aandeel TLA's steeg tot 4,7 % (1.425 uren), te verklaren door de grote piek van TLA's tijdens de eerste lockdown in maart 2020. Zie meer hierover in het hoofdstuk [3](#).

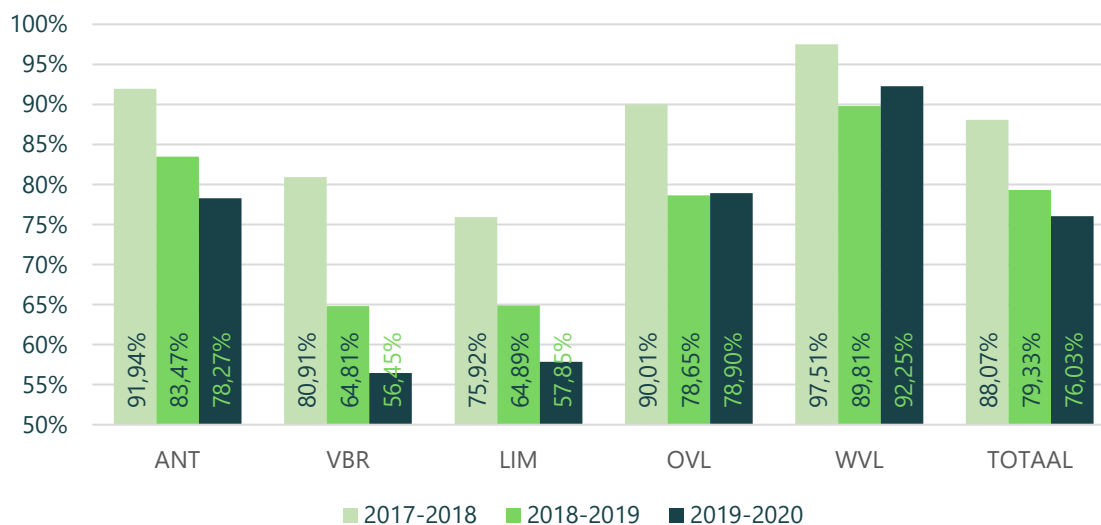
Tijdens het schooljaar 2018-2019 bedroeg het aandeel van TLA's 3,1 % (1.203 uren).

Evolutie aangevraagde en getolkte uren  
VGT



De totale oplossingsgraad die reeds tijdens het schooljaar 2018-2019 was gedaald tot 79,3 %, daalde tijdens het schooljaar 2019-2020 verder tot amper 76 %.

## Evolutie oplossingsgraad tolken VGT onderwijs per provincie (BAO - SO - HO - VWO)



Dit was niet voor alle provincies het geval. In Vlaams-Brabant<sup>5</sup> daalde de oplossingsgraad van 64,8 % naar 56,5 %; in Limburg zagen we een gelijkaardige daling van 64,9 % naar 57,9 %. In Antwerpen daalde de oplossingsgraad van 83,5 % naar 78,3 %. In Oost- en West-Vlaanderen zagen we echter een lichte stijging. In Oost-Vlaanderen steeg de oplossingsgraad lichtjes van 78,7 % naar 78,9 %. West-Vlaanderen haalde terug een oplossingsgraad boven de 90 %, nl. 92,3 % (vorig jaar 89,8 %).

We stellen tevens vast dat er net in Oost- en West-Vlaanderen een sterke daling was van het aantal aangevraagde tolkuren (respectievelijk -38,8 % en -25,4 %) terwijl dit in de andere provincies veel minder daalde (Vlaams-Brabant -11,9 %; Limburg -8,5 %; Antwerpen -1,4 %).

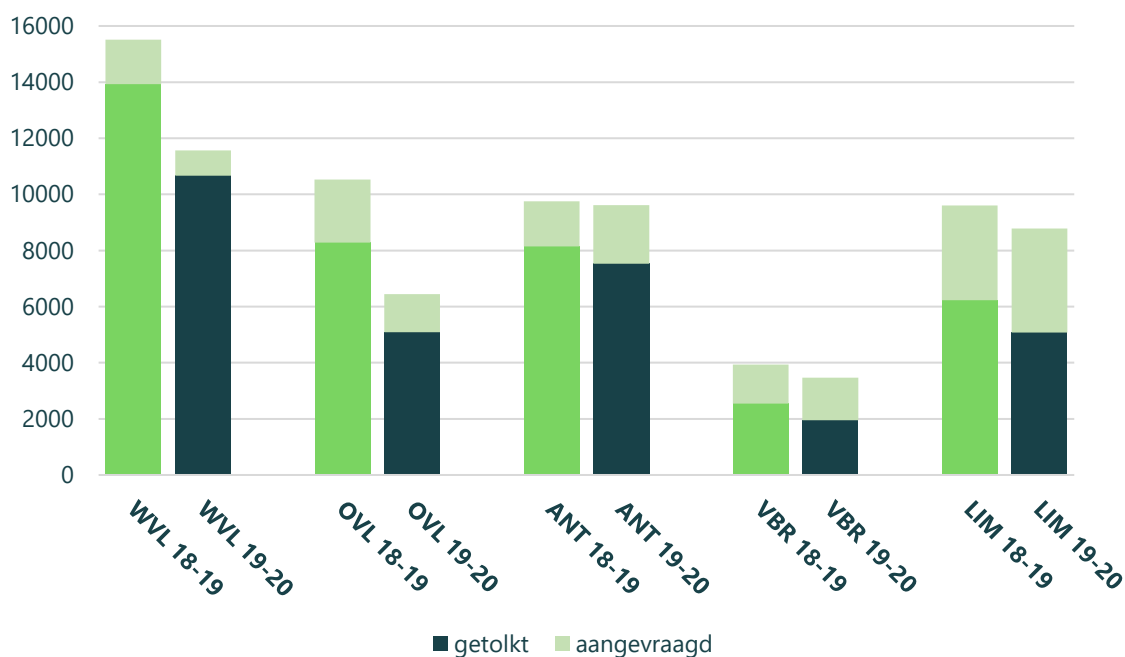
We stelden tevens een verschuiving vast in het aandeel aangevraagde tolkuren dat elke provincie vertegenwoordigde. Tot voor enkele jaren werd in Oost- en West-Vlaanderen het merendeel van de tolkuren aangevraagd. West-Vlaanderen was met 29 % nog steeds koploper met de meeste tolkaanvragen, al stelden we hier wel een daling vast (in het schooljaar 2018-2019 werd er nog 31,4 % behaald).

Oost-Vlaanderen daalde echter van 21,3 % naar 16,2 %, terwijl Antwerpen steeg van 19,8 % naar 24,1 % en Limburg van 19,5 % naar 22 %. In Vlaams-Brabant werd 8,7 % behaald tegenover vorig schooljaar 8 %.

Het aandeel steeg dus vooral in de provincies waar er niet zoveel tolken beschikbaar zijn.

<sup>5</sup> Wanneer in het jaarverslag Vlaams-Brabant vermeld wordt, dan gaat het om zowel Vlaams-Brabant als Brussel, tenzij anders vermeld. Ook in de grafieken duidt VBR op Vlaams-Brabant en Brussel.

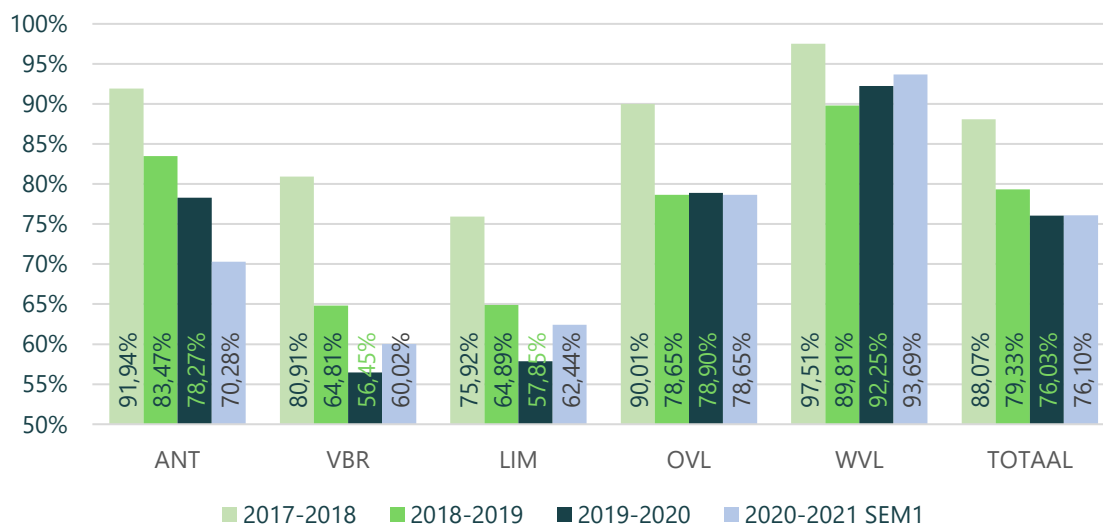
## Evolutie per schooljaar tolken VGT



### 1<sup>e</sup> semester 2020-2021

Ook tijdens het eerste semester van het schooljaar 2020-2021 bleef de oplossingsgraad hangen op 76,1 %. De oplossingsgraad in Vlaams-Brabant en in Limburg steeg lichtjes naar respectievelijk 60,0 % en 62,4 %, maar dit ten koste van Antwerpen waar de oplossingsgraad daalde tot 70,3 %. In Vlaams-Brabant stelden we echter een grote daling van het aantal aangevraagde tolkuren vast t.o.v. het eerste semester van het schooljaar 2019-2020 tot -48,3 %, terwijl in Antwerpen het aantal aangevraagde tolkuren steeg met 11 % t.o.v. het eerste semester van het schooljaar 2019-2020.

## Evolutie oplossingsgraad tolken VGT onderwijs per provincie (BAO - SO - HO - VWO)

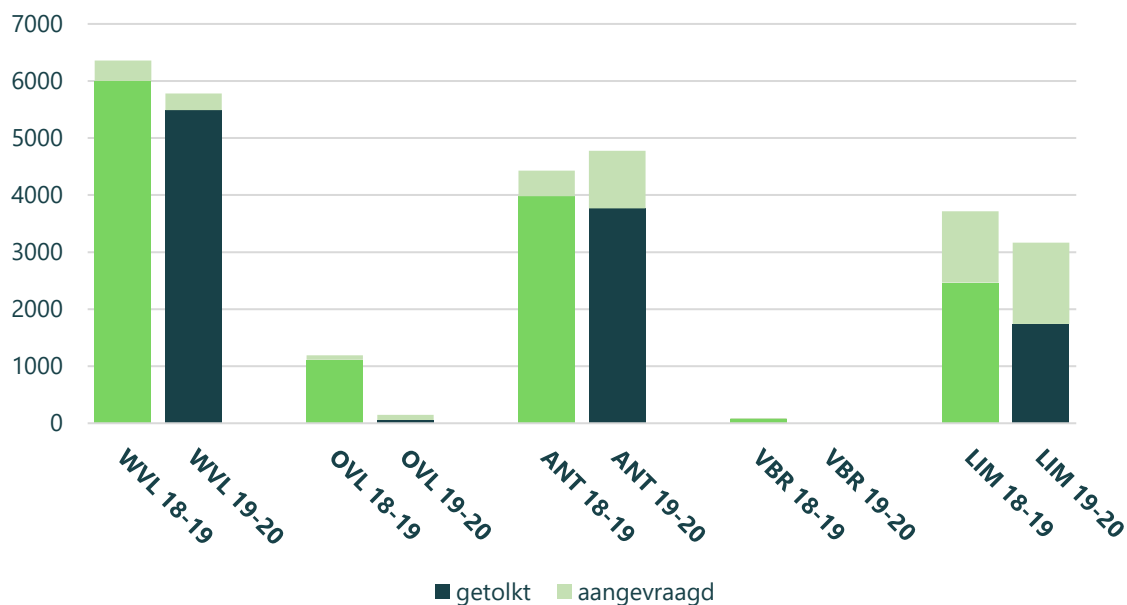


### 1.3.1.1.2.2 Tolkuren VGT in het basisonderwijs (BAO)

Tijdens het schooljaar 2019-2020 werden 13.880 uren VGT aangevraagd in het BAO, een daling met 12,8 % ten opzichte van het vorige schooljaar. Tijdens het eerste semester was er echter een stijging met 9,2 %. Het aantal getolkte uren daalde van 13.631 uren tot 11.061 uren (-18,9 %). Dit resulteerde in een oplossingsgraad van 79,7 % (we noteerden 86,3 % tijdens het schooljaar 2018-2019 en in het schooljaar 2017-2018 was dit nog 93,3 %). De totale oplossingsgraad werd echter sterk beïnvloed door de regio's waar deze basisscholen zich bevinden. Het aantal aangevraagde tolkuren daalde fors in Oost-Vlaanderen en Vlaams-Brabant, maar steeg wel in Antwerpen.

Het aandeel van het aantal in BAO bij het CAB aangevraagde tolkuren ten opzichte van alle studieniveaus steeg licht in 2019-2020 tot 34,8 % (vorig schooljaar noteerden we 32 %). Net zoals in 2017-2018 lag dat in Antwerpen en West-Vlaanderen een stuk hoger (resp. 49,7 %; 50 %).

## Evolutie per schooljaar basisonderwijs tolken VGT



### 1<sup>e</sup> semester 2020-2021

Er werden tijdens het eerste semester van het schooljaar 2020-2021 in alle provincies samen 7.108 uren opgevraagd. Dat was een stijging met 1,8 % t.o.v. het eerste semester van het schooljaar 2019-2020. Er werden 5.764 uren opgelost (stijging van 7,3 % t.o.v. het eerste semester van het schooljaar 2019-2020). De oplossingsgraad steeg bijgevolg van 77,0 % naar 81,1 %.

Het aandeel van het aantal in BAO bij het CAB aangevraagde tolkuren ten opzichte van alle studieniveaus steeg tijdens het eerste semester van het schooljaar 2020-2021 tot 37,7 %. Het aandeel in Antwerpen steeg zelfs tot 53,3 %.



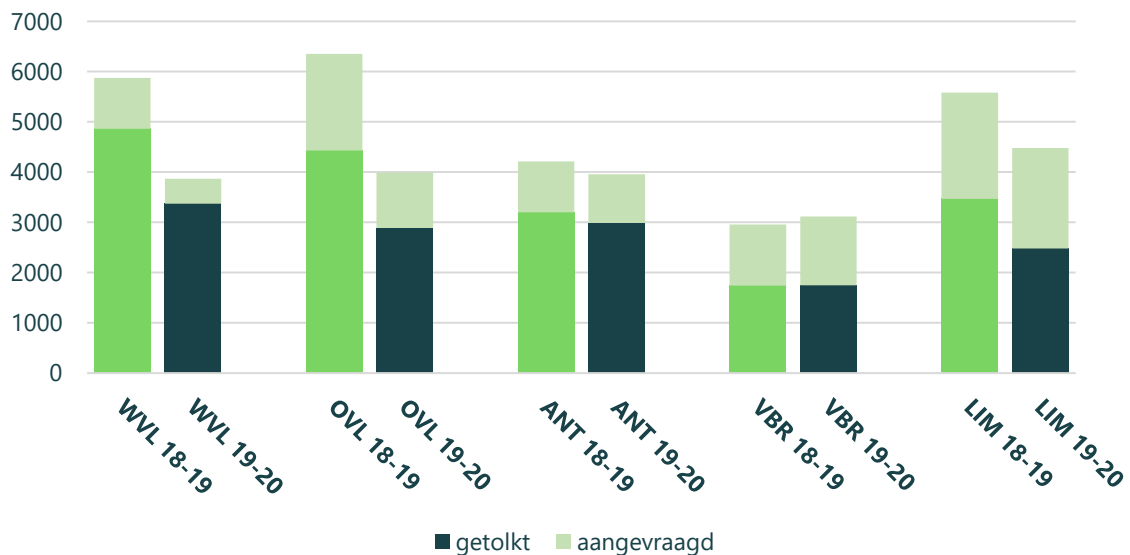
### 1.3.1.1.2.3 Tolkuren VGT in het secundair onderwijs (SO)

Tijdens het schooljaar 2019-2020 werden 19.418 tolkuren VGT bij het CAB aangevraagd in het SO: een daling met 22,3 % ten opzichte van het vorige schooljaar. Ook tijdens het eerste semester werd in het SO reeds een daling van 5 % vastgesteld. Het aantal getolkte uren daalde van 17.709 uren tijdens het schooljaar 2018-2019 naar 13.478 uren (-23,9 %) tijdens het schooljaar 2019-2020. De oplossingsgraad zakte van 70,9 % naar 69,4 %.

De verschillen in oplossingsgraad per provincie blijven groot:

- West-Vlaanderen 87,2 %;
- Antwerpen 75,5 %;
- Oost-Vlaanderen 72,4 %;
- Vlaams-Brabant 56 %;
- Limburg 55,3 %.

### Evolutie per schooljaar secundair onderwijs tolken VGT



Het aandeel van de aangevraagde tolkuren ten opzichte van alle studieniveaus daalde licht tijdens het schooljaar 2019-2020 tot 48,7 %, terwijl we vorig schooljaar 50,6 % noteerden. In Vlaams-Brabant, waar dit aandeel vorig schooljaar reeds aanzienlijk hoger lag (75,3 % van alle gevraagde uren was in 2018-2019 bestemd voor het SO), steeg het aandeel tot 90 %. Enkel in deze regio steeg het aantal aangevraagde tolkuren met 5,3 %. In Limburg zakte het aandeel van in SO aangevraagde tolkuren van alle aangevraagde tolkuren verder weg tot 51 % (in het vorige schooljaar noteerden we 58,1 % en het jaar daarvoor 65,4 %) en tenslotte zakte het aandeel van 37,9 % naar 33,5 % in West-Vlaanderen.

## 1<sup>e</sup> semester 2020-2021

Tijdens het eerste semester van 2020-2021 werden 8.638 uren aangevraagd, een daling met 19 % t.o.v. het eerste semester in 2019-2020. Hiervan werden 5.744 uren getolkt. Dit was een daling met 17,1 % t.o.v. het eerste semester in 2019-2020. De oplossingsgraad steeg van 65 % naar 66,5 %.

Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2018-2019 was 45,8 % van alle aangevraagde uren VGT voor opdrachten in het SO.

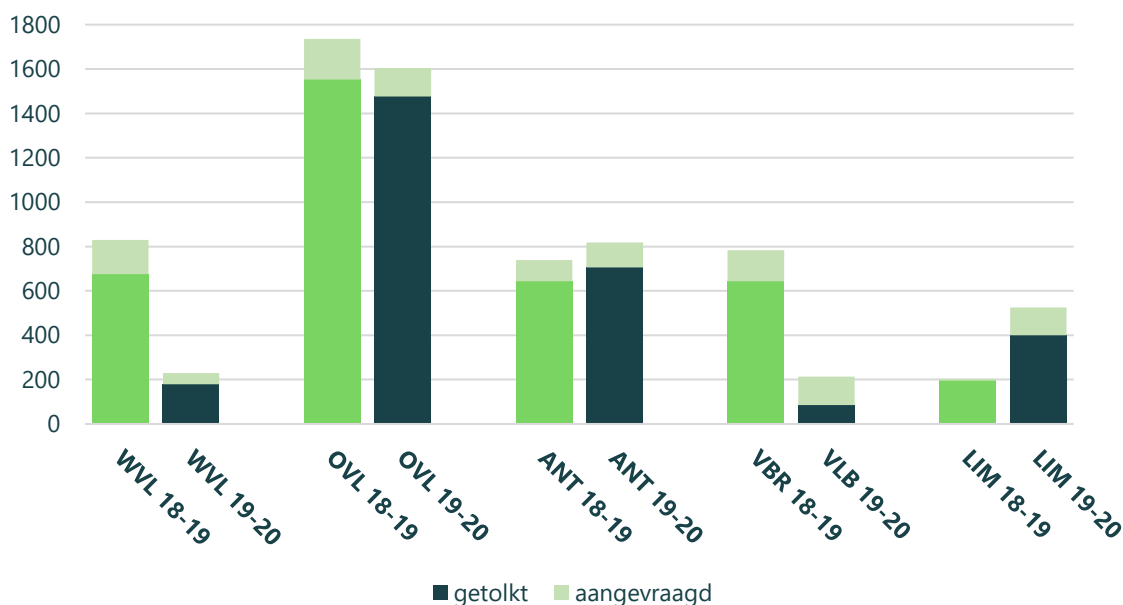
In dalende volgorde: in Vlaams-Brabant 93,6 %, Limburg 62,7 %, Oost-Vlaanderen 54,8 %, West-Vlaanderen 36,7 % en Antwerpen 28,4 %.

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

Tijdens het schooljaar 2019-2020 daalde het aantal aangevraagde tolkuren met 21 % (van 4.291 uren naar 3.389 uren).

Het aantal getolkte uren daalde van 3.710 uren tot 2.846 uren (een daling van 23,3 %), wat een oplossingsgraad van 84,0 % opleverde (tegenover 86,5 % in het schooljaar 2018-2019).

### Evolutie per schooljaar hoger onderwijs tolken VGT



Tijdens het schooljaar 2018-2019 waren er minder uitgesproken schommelingen in de oplossingsgraad van het HO per provincie. Tijdens het schooljaar 2019-2020 daalde de oplossingsgraad in Vlaams-Brabant echter tot slechts 39,9 %. Voor de overige provincies noteerden we: 92 % in Oost-Vlaanderen, 86,3 % in Antwerpen, 78,2 % in West-Vlaanderen, 76,2 % in Limburg.

Er was daarnaast een opmerkelijk grote daling van het aantal aangevraagde tolkuren in de provincie Vlaams-Brabant (-72,8 %), waardoor het aandeel aangevraagde tolkuren HO in deze provincie daalde van 18,3 % naar 6,3 %. In Limburg daarentegen zagen we een stijging, waardoor het aandeel van 4,7 % naar 15,5 % steeg. Ook in West-Vlaanderen een grote daling van 19,3 % naar 6,8 %. Antwerpen steeg van 17,2 % naar 24,1 % en Oost-Vlaanderen van 40,5 % naar 47,3 %.

Het aandeel van het HO t.o.v. alle studieniveaus bleef min of meer status quo (8,5 %), al zagen we hier ook grote verschillen per provincie, met Oost-Vlaanderen als uitschieter: 43,7 % van alle aangevraagde tolkuren in Oost-Vlaanderen zijn tolkopdrachten in het hoger onderwijs.

Het tolktype gebruiker verschilde echter sterk al naargelang een student was ingeschreven in het hoger of het universitair onderwijs. Studenten aan de universiteit waren vooral ST- of ST/VGT-gebruikers. Het aandeel VGT-gebruikers was hier beperkter (13 % in 2018-2019, 28 % in 2019-2020 en volgens de voorlopige cijfers 22 % in 2020-2021), terwijl bij de studenten ingeschreven in het niet-universitair hoger onderwijs wel meer VGT-gebruikers zaten, al bleef ook hier het aandeel ST-gebruikers of ST/VGT-gebruikers hoger dan het aandeel VGT-gebruikers. Het aandeel VGT-gebruikers in het niet-universitair hoger onderwijs was in 2018-2019 34 %, in 2019-2020 35 % en in 2020-2021 32 %).

Interessant om weten is echter de verschuiving van het aantal inschrijvingen verdeeld over het universitair onderwijs en niet-universitair onderwijs tijdens de voorbije schooljaren:

- in 2018-2019: 25 % universitair – 75 % niet-universitair
- in 2019-2020: 44 % universitair – 56 % niet-universitair;
- in 2020-2021 (voorlopige cijfers): 45 % universitair – 55 % niet-universitair.

### 1<sup>e</sup> semester 2020-2021

Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2020-2021 werden 2.021 uren aangevraagd (een stijging van 8,7 % t.o.v. het eerste semester van 2019-2020 met 1.860 uren). Het aantal getolkte uren steeg echter met 22,7 % tot 1.776 uren, waardoor de oplossingsgraad opnieuw steeg tot 88,9 % (tijdens het eerste semester van 2019-2020 was dit 77,8 %).

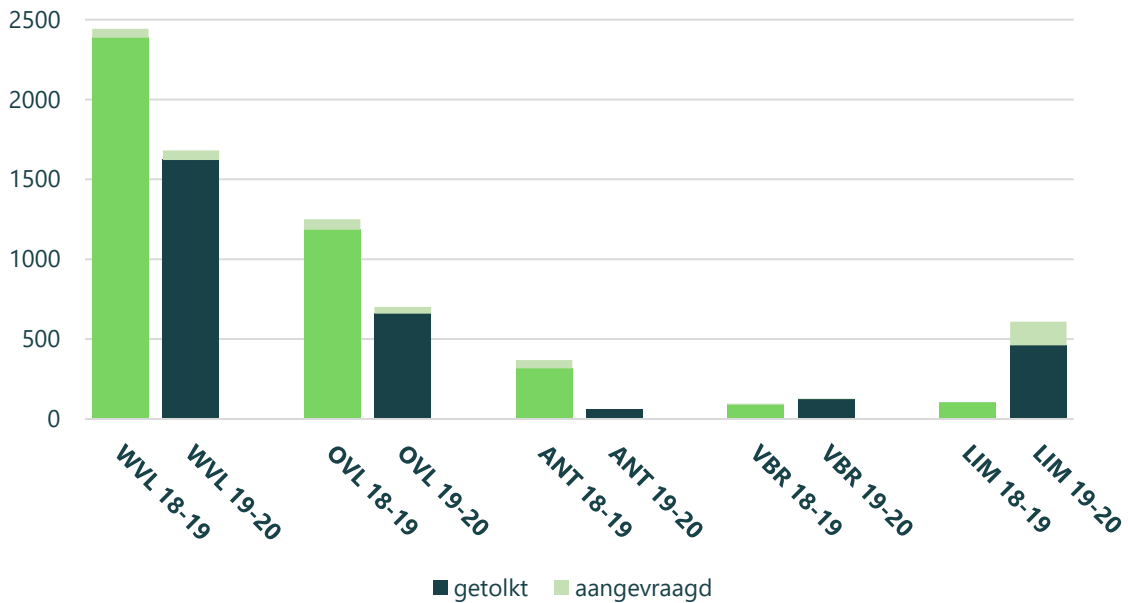
#### 1.3.1.1.2.5 Tolkuren VGT in het volwassenenonderwijs (VWO)

Het aantal aangevraagde tolkuren VGT in het VWO daalde met 25,4 %. Tijdens het schooljaar 2019-2020 werden 3.181 uren VGT aangevraagd (in het schooljaar 2018-2019: 4.264 uren). Het aantal getolkte uren daalde tot 2.928 uren (een daling van 28,2 %). De oplossingsgraad daalde tot 92 % (95,7 % in het schooljaar 2018-2019 en 98,5 % in het schooljaar 2017-2018).

De oplossingsgraad in het VWO scoorde, net zoals de vorige jaren, in de meeste provincies hoger dan in het BAO, SO of HO: 100 % in Antwerpen, 96,9 % in Vlaams-Brabant, 96,4 % in West-Vlaanderen, 94,2 % in Oost-Vlaanderen en 75,7 % in Limburg.

Het aandeel tolkuren in het VWO, ten opzichte van alle aangevraagde tolkuren VGT, was voor alle provincies samen 8 %. Opvallend: net zoals tijdens het schooljaar 2018-2019, werd er tijdens het schooljaar 2019-2020 in West-Vlaanderen meer dan de helft van het totaal aantal uren VGT in het VWO aangevraagd.

## Evolutie per schooljaar volwassenenonderwijs tolken VGT

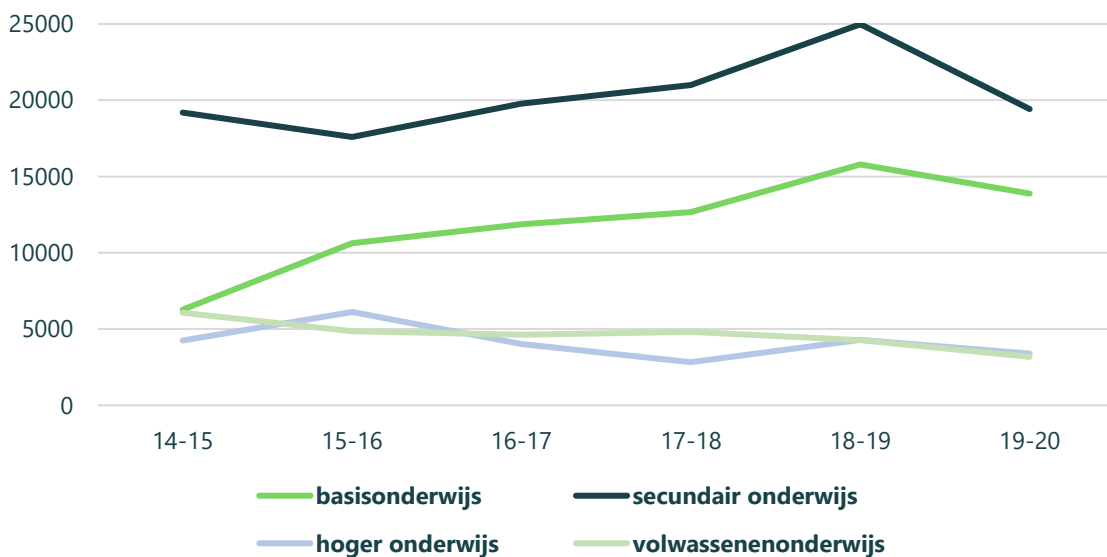


### 1<sup>e</sup> semester 2020-2021

Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2020-2021 werden 1.102 uren aangevraagd: een daling met 44,6 % t.o.v. het eerste semester in 2019-2020. Er werden 1.075 uren getolkt: een daling met 39,5 % t.o.v. het eerste semester in 2019-2020. De oplossingsgraad steeg in dat semester van 89,3 % naar 97,5 %.

### 1.3.1.1.2.6 Evolutie schooljaren 2014-2015 tot 2020-2021 van aangevraagde uren VGT in de verschillende studieniveaus

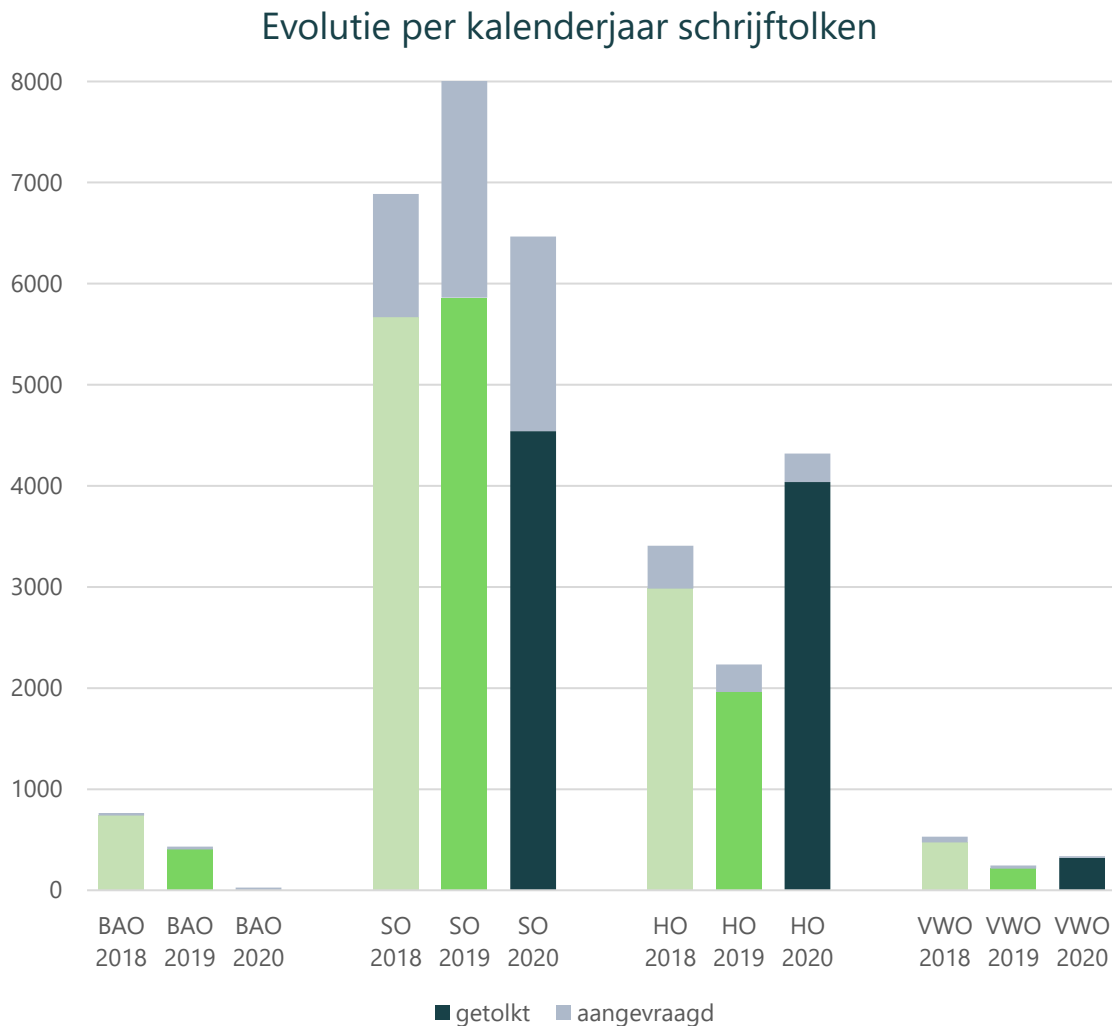
## Aangevraagde uren VGT per studieniveau



## 1.3.1.2 Tolkuren ST

### 1.3.1.2.1 Evolutie per kalenderjaar

In 2020 zagen we een zeer lichte stijging (+1,4 %) van het aantal aangevraagde tolkuren: 11.149 uren (in 2019 noteerden we 10.994 uren). Het aantal getolkte uren steeg met 5,5 % tot 8.900 uren. De oplossingsgraad steeg van 77 % naar 80 %.



Bekijken we dit per studieniveau, dan stelden we vooral in het hoger onderwijs een zeer sterke stijging vast (van 2.233 uren in 2019 naar 4.321 aangevraagde uren in 2020 en van 1.962 getolkte uren in 2019 naar 4.037 getolkte uren in 2020): dat was meer dan een verdubbeling. Ook in het VWO zagen we een flinke stijging (+37 % aangevraagde uren = 337 uren in 2020), terwijl in het BAO het aantal aangevraagde uren daalde met 94 % (van 432 uren naar 26 uren) en we in het SO een daling zagen van 20 % (van 8.083 uren in 2019 naar 6.465 uren in 2020).

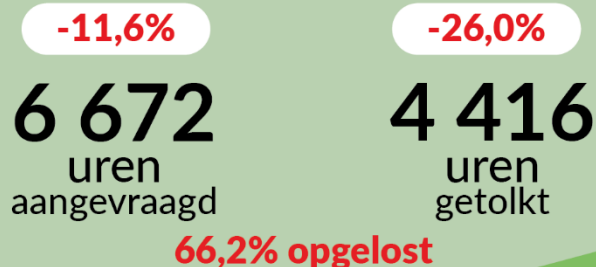
In 2020 werden 462 uren als TLA uitbetaald. Dit was 5,19 % van het totaal aantal getolkte uren (in 2019 noteerden we 4,21 %). 5 uren werden gefactureerd aan de onderwijsinstellingen zelf.

# Sector onderwijs schrijftolken

## Basisonderwijs



## Secundair onderwijs



**-14,1%**

**9 700**  
uren  
aangevraagd

**72,8% opgelost**

**-25,2%**

**7 066**  
uren  
getolkt

**-4,3%**

**2 709**  
uren  
aangevraagd

**-7,1%**

**2 401**  
uren  
getolkt

**88,6% opgelost**

## Hoger onderwijs

**+4,4%**

**237**  
uren  
aangevraagd

**+3,7%**

**253**  
uren  
getolkt

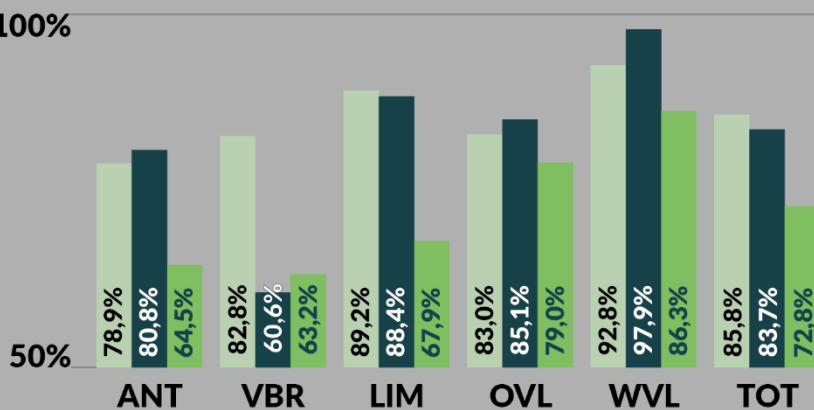
**93,7% opgelost**

## Volwassenenonderwijs

 **46**



100%



Evolutie oplossingsgraad per provincie

2017-2018 2018-2019 2019-2020

### 1.3.1.2.2 Evolutie per schooljaar

#### 1.3.1.2.2.1 Tolkuren ST in alle studieniveaus samen

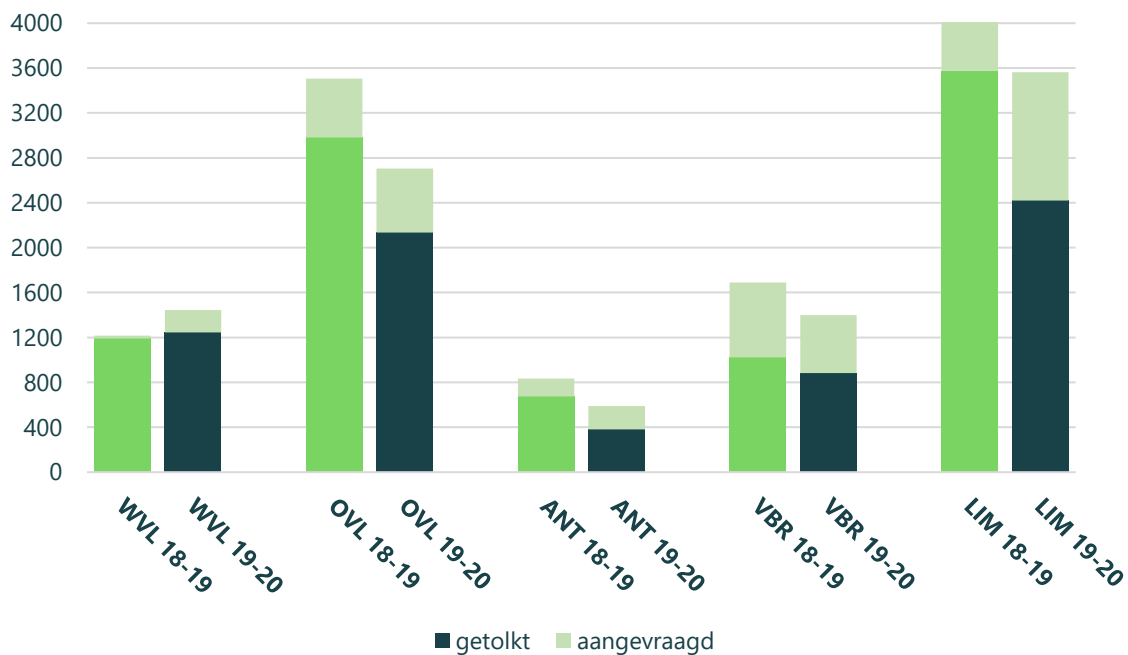
Het aantal aangevraagde tolkuren daalde met 14,1 % (9.700 uren) ten opzichte van vorig schooljaar.

Tijdens het schooljaar 2019-2020 werden er 7.066 uren getolkt: dat betekende een daling met 25,2 % t.o.v. 2018-2019 en een oplossingsgraad van slechts 72,8 %; een daling van 10,8 % t.o.v. 2018-2019 (83,7 %).

Schrijftolken die op zelfstandige basis tolkten, verwierven een recht op een TLA-vergoeding, terwijl schrijftolken die nog volgens een "ander statuut" (AS) werkten, geen recht op TLA-vergoeding hadden. In 2019-2020 werden er 381 tolkuren als TLA uitbetaald. Dit was 5,39 % van het aantal getolkte uren (4,97 % in 2018-2019).

Ondanks een daling van 3,6 % lag het zwaartepunt van het aantal getolkte uren ST nog steeds in Limburg: daar werden 34,2 % van alle uren getolkt. Er was een stijging van 5 % in West-Vlaanderen (17,6 %) en een lichte stijging in Vlaams-Brabant (+1,7 % bracht het aandeel in deze regio op 12,5 %). Het aandeel in Antwerpen en Oost-Vlaanderen daalde licht van respectievelijk 7,1 % naar 5,4 % en van 31,6 % naar 30,2 % .

### Evolutie per schooljaar schrijftolken



#### 1<sup>e</sup> semester 2020-2021

Tijdens het eerste semester van 2020-2021 stelden we een stijging vast van 31,5 % t.o.v. het eerste semester van 2019-2020. Het aantal getolkte uren steeg zelfs met 60,2 % (van 3.049 uren naar 4.883 uren).

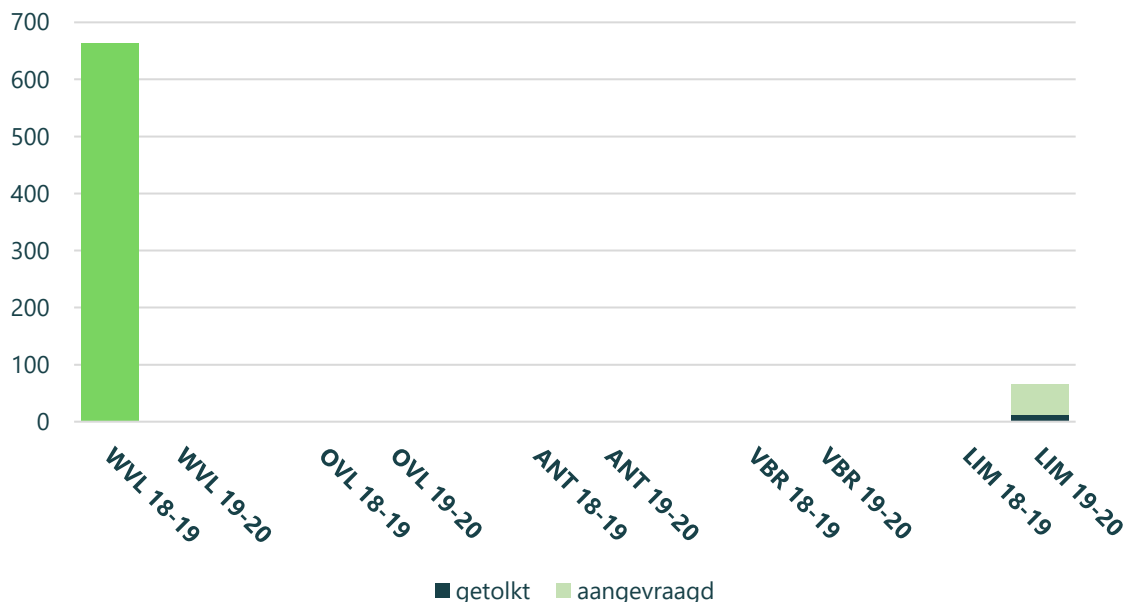
Dit betekent dat de oplossingsgraad steeg van 66,2 % naar 80,6 %.

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

In 2019-2020 werden nog slechts 66 uren aangevraagd in het BAO, een daling met 90,1 % (664 uren ST in 2018-2019, 841 uren ST in 2017-2018). Het aantal getolkte uren daalde met 98,2 % van 664 uren naar 12 uren. Dit gaf slechts een oplossingsgraad van 18,2 %, wat een zeer opmerkelijk verschil gaf met de oplossingsgraad tijdens het schooljaar 2018-2019, toen alle aangevraagde uren werden opgelost (100 %). Veel viel te verklaren door het aantal leerlingen in het BAO dat gebruik maakte van schrijftolken.

Tijdens het schooljaar 2019-2020 ging het over 1 leerling in Limburg, die een gemengd gebruik maakte van tolken VGT en ST, waarbij de overhand lag op het gebruik van tolken VGT. Tijdens het schooljaar 2018-2019 ging het ook slechts over 1 leerling van het 6<sup>de</sup> leerjaar in West-Vlaanderen, die enkel schrijftolken gebruikte, én die beschikte over een vaste schrijftolk. Cijfers kunnen dus sterk variëren van schooljaar tot schooljaar aangezien het hier over individuele gevallen gaat. Het aandeel van het aantal in BAO aangevraagde tolkuren ten opzichte van alle studieniveaus, daalde daardoor van 5,9 % tijdens het schooljaar 2018-2019 naar 0,7 % tijdens het schooljaar 2019-2020.

## Evolutie per schooljaar basisonderwijs schrijftolken



### 1<sup>e</sup> semester 2020-2021

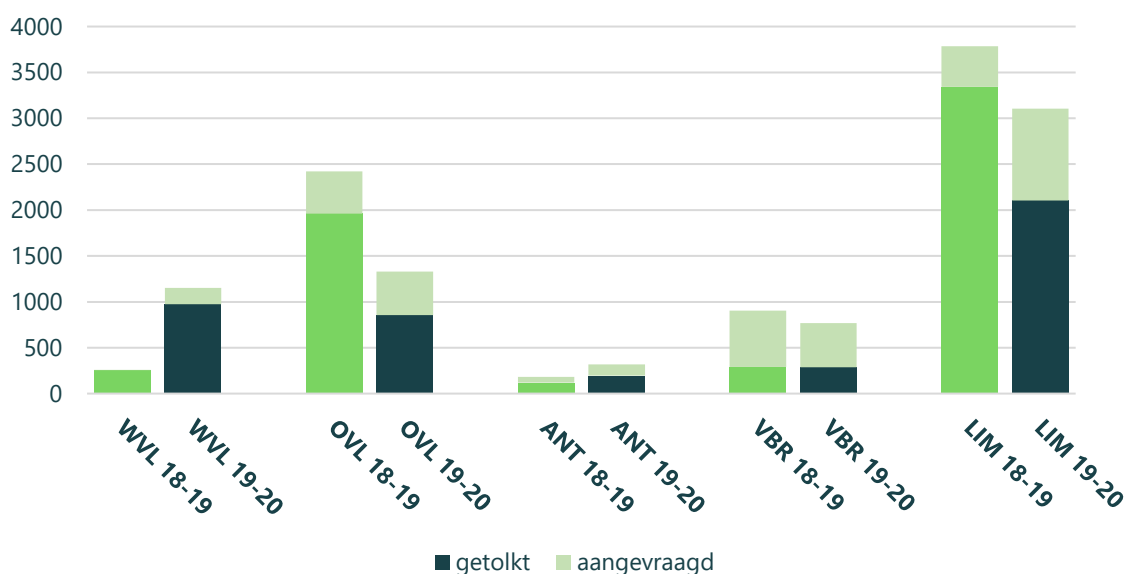
Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2020-2021 werden er helemaal geen schrijftolkuren aangevraagd in het basisonderwijs.



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

In 2019-2020 werden 6.672 uren ST aangevraagd: een daling met 11,6 %. Tijdens het eerste semester was er echter een stijging van 15,9 %. Vermoedelijk was de daling het gevolg van de maatregelen tijdens de coronapandemie. Het aantal getolkte uren daalde van 5.969 uren naar 4.416 uren (-26,0 %). De oplossingsgraad daalde bijgevolg van 79,1 % tot 66,2 %.

## Evolutie per schooljaar secundair onderwijs schrijftolken



Net zoals tijdens het schooljaar 2018-2019, waren er in 2019-2020 per provincie grote verschillen in de oplossingsgraad, al bereikte geen enkele provincie nog een oplossingsgraad van 90 %. In 2019-2020 daalde de oplossingsgraad in West-Vlaanderen van 98,8 % naar 84,6 %. Ondanks de daling met 14,2 % nog steeds het beste resultaat van alle provincies. In Limburg zakte de oplossingsgraad met 20,5 % tot 67,8 %. Ook in Oost-Vlaanderen een sterke daling van 16,8 % tot 64,3 %. De oplossingsgraad in Antwerpen zakte tot 61,4 %, in Vlaams-Brabant een zeer lichte stijging van 5,4 % naar 37,4 %.

Het aandeel van SO in het totaal aantal aangevraagde tolkuren van alle studieniveaus steeg van 66,9 % in 2018-2019 tot 68,8 % tijdens het schooljaar 2019-2020. Net zoals alle vorige schooljaren lag dit aandeel in Limburg aanzienlijk hoger, al zakte het van 93,6 % tot 87,1 %, waardoor ook het overwicht van het aantal voor SO aangevraagde tolkuren in Limburg zakte van 50,1 % naar 46,5 %. Sterkste stijger hier was West-Vlaanderen, dat van 3,4 % van alle in het SO aangevraagde uren ST steeg naar 17,3 %, terwijl dit aandeel in Oost-Vlaanderen daalde van 32,1 % naar 19,9 %. Vlaams-Brabant nam nog 11,5 % voor zijn rekening en Antwerpen bleef, ondanks een lichte stijging, op 4,8 %.

### 1<sup>e</sup> semester 2020-2021

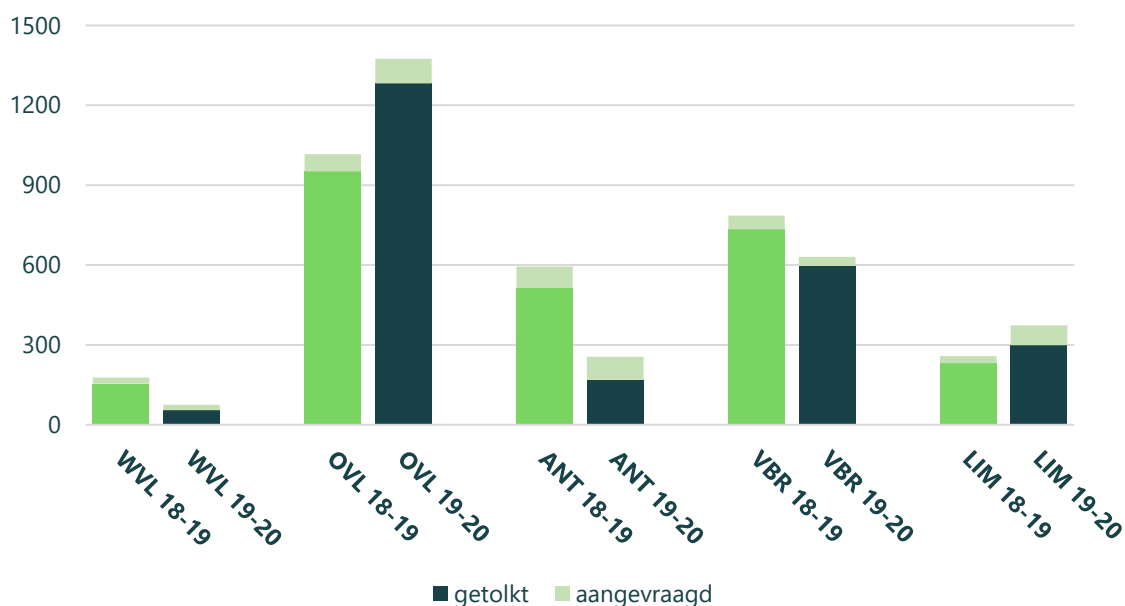
Tijdens het eerste semester van 2020-2021 daalde het aantal aangevraagde tolkuren (3.186 uren) met 6 % terwijl het aantal getolkte uren (2.184 uren) met 6 % steeg t.o.v. het 1<sup>e</sup> semester in 2019-2020. Dit bracht de oplossingsgraad van 60,8 % in 2019-2020 naar 68,5 % in 2020-2021. Het overgrote deel van de aangevraagde tolkuren situeerde zich nog steeds in Limburg.

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

Tijdens het schooljaar 2019-2020 daalde het aantal aangevraagde uren ST met 4,3 %. Er werden 2.709 uren aangevraagd. De evolutie verschilde erg per provincie. In Limburg stelden we zelfs een stijging van 44,6 % vast. Ook in Oost-Vlaanderen steeg het aantal aangevraagde uren met 35,3 %. In de overige provincies daalde het met, zowel in Antwerpen (-57,1 %) als in West-Vlaanderen (-57,6 %), een zeer sterke daling. In Vlaams-Brabant daalde de vraag met 19,7 %.

De trend van het schooljaar 2018-2019 zette zich voort tijdens het schooljaar 2019-2020, waardoor het overwicht van alle in HO aangevraagde tolkuren zich met 50,8 % volledig in Oost-Vlaanderen bevond, gevolgd door Vlaams-Brabant met 23,3 %, Limburg 13,8 %, Antwerpen 9,4 % en West-Vlaanderen 2,8 %.

### Evolutie per schooljaar hoger onderwijs schrijftolken



Het totaal aantal getolkte uren daalde sterker van 2.585 uren naar 2.401 uren (-7,1 %). De oplossingsgraad daalde tot 88,6 % (91,3 % in 2018-2019). Per provincie was de oplossingsgraad in het HO: 94,6 % in Vlaams-Brabant, 93,2 % in Oost-Vlaanderen, 80,2 % in Limburg, 72,0 % in West-Vlaanderen en 66,3 % in Antwerpen.

Het aandeel aangevraagde uren ST in het HO, ten opzichte van alle aangevraagde tolkuren ST, steeg van 25,1 % in 2018-2019 tot 27,9 % in 2019-2020.

#### 1<sup>e</sup> semester 2020-2021

Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2020-2021 steeg het aantal aangevraagde uren met 153,4 % t.o.v. het eerste semester van het schooljaar 2019-2020. Er werden 2.663 uren aangevraagd (dat was bijna zoveel als tijdens het hele schooljaar 2019-2020). Het aantal getolkte uren steeg met 188,7 % tot 2.503 uren, dat was zelfs hoger dan tijdens het hele schooljaar in 2019-2020. Dit resulteerde in een stijging van de oplossingsgraad tot 94 %.

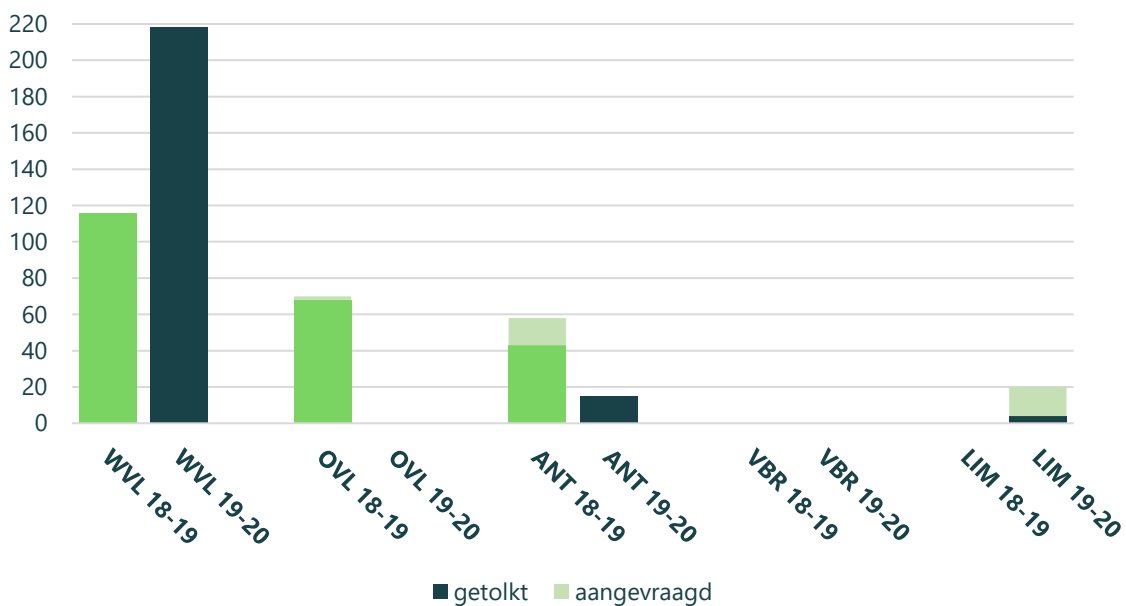
### 1.3.1.2.2.5 Tolkuren ST in het volwassenenonderwijs (VWO)

De in het VWO aangevraagde uren ST stegen met 3,7 % (van 244 uren in 2018-2019 naar 253 uren in 2019-2020).

In 2018-2019 werden er in Vlaams-Brabant en Limburg geen tolkuren aangevraagd, in 2019-2020 waren het Vlaams-Brabant en Oost-Vlaanderen waar geen tolkuren werden aangevraagd. Het zwaartepunt steeg in West-Vlaanderen tot 86,2 %. Het aandeel t.o.v. van alle studieniveaus is slechts 2,6 %.

Het aantal getolkte uren steeg van 227 uren naar 237 uren. De oplossingsgraad steeg van 93 % naar 93,7 %.

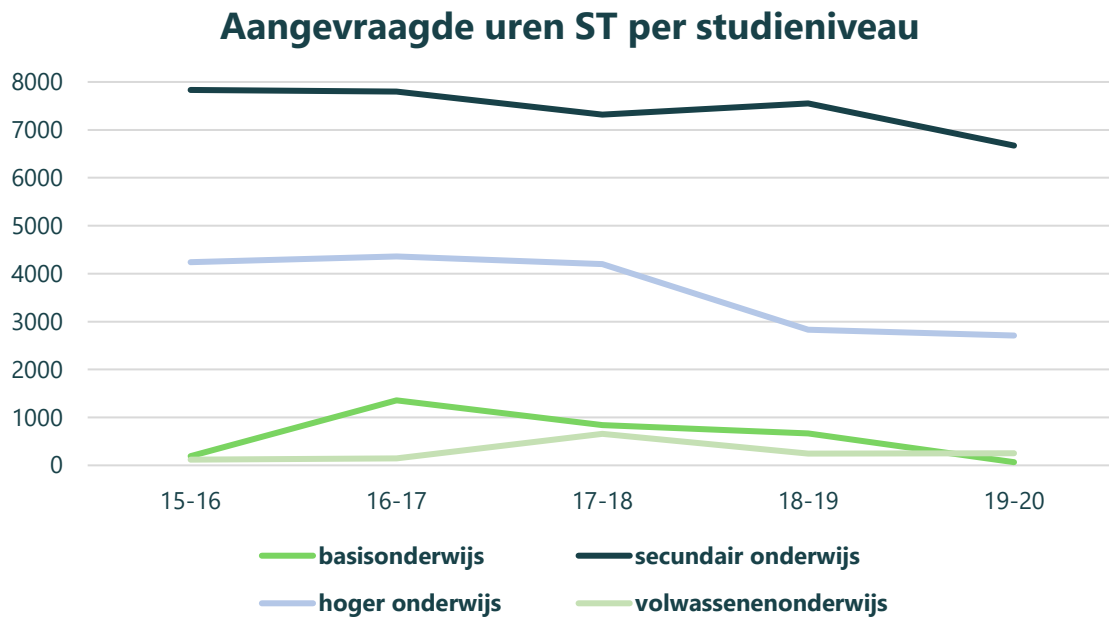
## Evolutie per schooljaar volwassenenonderwijs schrijftolken



### 1<sup>e</sup> semester 2020-2021

Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2020-2021 steeg het aantal aangevraagde uren met 65,6 % (212 uren in plaats van 128 uren). Het aantal getolkte uren (196 uren) steeg met 75 %, de oplossingsgraad steeg van 87,5 % tot 92,5 %.

1.3.1.2.2.6 Evolutie 2015-2016 tot 2020-2021 van aangevraagde uren ST in de verschillende studieniveaus

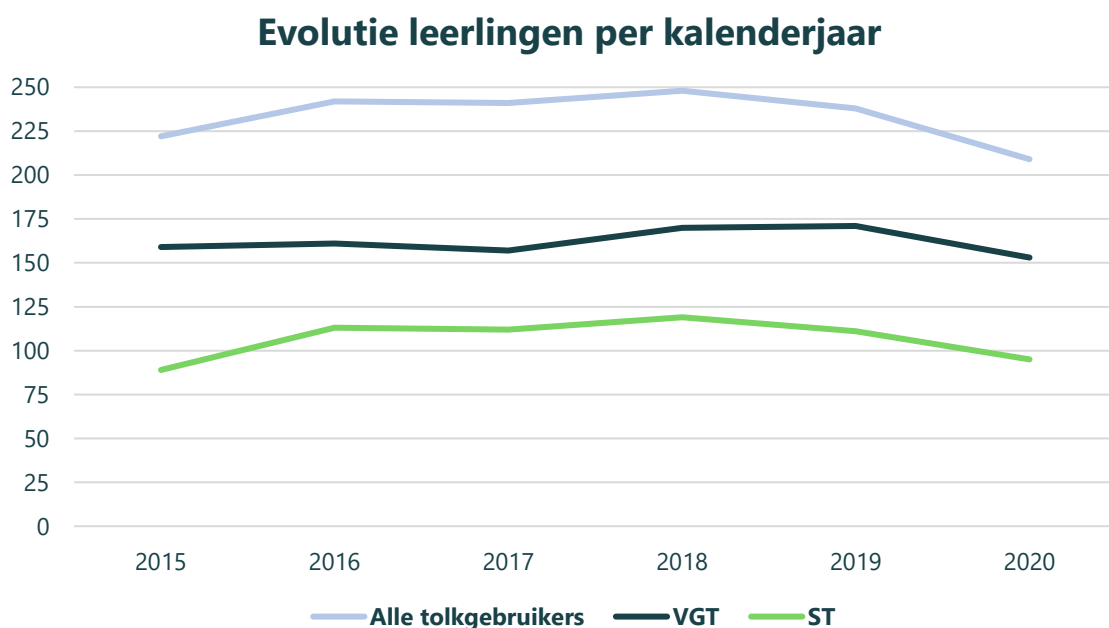


## 1.3.2 Leerlingen – Studenten – Cursisten

### 1.3.2.1 Aantal leerlingen per kalenderjaar

Het aantal unieke gebruikers in 2020 daalde met 12 %. 209 leerlingen ontvingen in 2020 (d.w.z. in schooljaar 2019-2020 en/of 2020-2021) een goedkeuring voor gebruik van tolkuren. In 2019 waren er nog 238 leerlingen.

Terwijl tijdens het kalenderjaar 2019 enkel het aantal ST-gebruikers verminderde, stelden we vast dat in 2020 zowel het aantal ST-gebruikers (-14,4 %) als het aantal VGT-gebruikers (-10,5 %) afnam.



## 1.3.2.2 Aantal leerlingen per schooljaar

### 1.3.2.2.1 Aantal unieke gebruikers

Vooraf:

- o 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.
- o 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 2019-2020 een daling met 34 personen (-16,3 %) tot 175 leerlingen.

#### 1<sup>e</sup> semester 2020-2021

Ook bij de start van het schooljaar 2020-2021 schreven opnieuw minder leerlingen in: slechts 161 leerlingen schreven zich in (het valt 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 18-19					Schooljaar 19-20					Schooljaar 20-21 <sup>(*)</sup>				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
VGT	30	41	16	27	114	32	34	13	25	104	27	34	11	21	93
ST	1	27	30	4	62	0	22	21	3	46	0	22	21	4	47
VGT en ST	0	22	6	5	33	1	17	7	1	26	1	15	8	3	27
<b>Totaal</b>	<b>31</b>	<b>90</b>	<b>52</b>	<b>36</b>	<b>209</b>	<b>33</b>	<b>73</b>	<b>41</b>	<b>29</b>	<b>176</b>	<b>28</b>	<b>71</b>	<b>40</b>	<b>28</b>	<b>167</b>

(\*) Schooljaar 20-21 : cijfers kunnen in de loop van het schooljaar nog wijzigen

Tijdens het schooljaar 2018-2019 was er een lichte stijging van 3 % van het aantal leerlingen, maar tijdens het schooljaar 2019-2020 merkten we een grote terugval van het aantal leerlingen. Het totaal aantal gebruikers daalde van 209 tot 176 gebruikers (-16 %). Er schreven zich 33 leerlingen minder in dan tijdens het schooljaar 2018-2019. De terugval was het grootst bij ST-gebruikers (16 leerlingen minder).

In 2019-2020 waren er 13 leerlingen die, ondanks hun goedgekeurde aanvraag bij AGODI, helemaal geen tolken gebruikten (dit zijn 8 ST-gebruikers en 4 VGT-gebruikers en 1 VGT-/ST-gebruiker). Tijdens 2018-2019 waren dat in totaal 12 gebruikers (8 ST-gebruikers en 4 VGT-gebruikers).

Ondanks de sterke daling van het aantal leerlingen bleef de verdeling per studieniveau ongeveer hetzelfde in 2019-2020: zeer lichte daling in zowel SO, HO als VWO ten gunste van BAO.

Tijdens het schooljaar 2020-2021 daalde het aantal tolkgebruikers met 5 % (voorlopige cijfers). De daling situeerde zich enkel bij de VGT-gebruikers.

### 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 per provincie het totaal aantal leerlingen dat een tolk VGT, ST of een combinatie van tolk VGT en ST gebruikte tijdens schooljaar 2018-2019, 2019-2020 en 2020-2021.

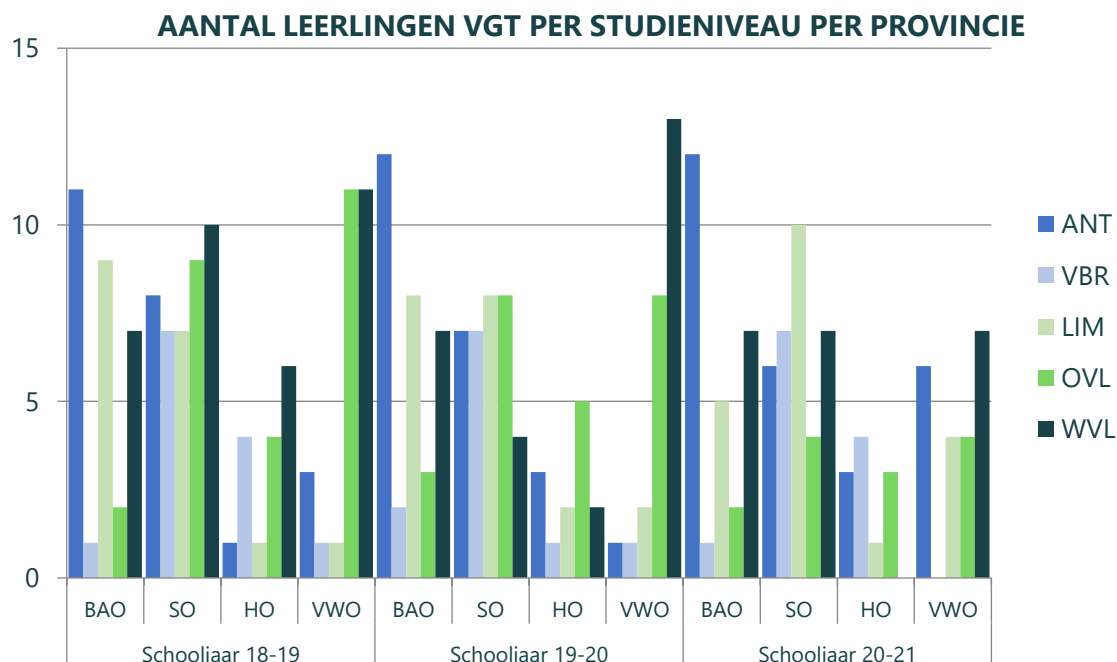
AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE (VGT - ST en VGT/ST-gebruikers)															
PROV	Schooljaar 18-19					Schooljaar 19-20					Schooljaar 20-21 (*)				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	11	12	9	6	38	12	11	6	2	31	12	10	5	7	34
VBR	1	10	12	1	24	2	9	8	1	20	1	10	10	0	21
LIM	9	27	4	2	42	9	23	5	3	40	6	24	5	4	39
OVL	2	29	19	12	62	3	20	17	8	48	2	17	17	4	40
WVL	8	12	8	15	43	7	10	5	15	37	7	10	3	13	33
<b>Totaal</b>	<b>31</b>	<b>90</b>	<b>52</b>	<b>36</b>	<b>209</b>	<b>33</b>	<b>73</b>	<b>41</b>	<b>29</b>	<b>176</b>	<b>28</b>	<b>71</b>	<b>40</b>	<b>28</b>	<b>167</b>

(\*) Schooljaar 20-21 : cijfers kunnen in de loop van het schooljaar nog wijzigen

#### 1.3.2.2.3.2 Evolutie VGT-tolkgebruikers

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE - VGT															
PROV	Schooljaar 18-19					Schooljaar 19-20					Schooljaar 20-21 (*)				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	11	8	1	3	23	12	7	3	1	23	12	6	3	6	27
VBR	1	7	4	1	13	2	7	1	1	11	1	7	4	0	12
LIM	9	7	1	1	18	8	8	2	2	20	5	10	1	4	20
OVL	2	9	4	11	26	3	8	5	8	24	2	4	3	4	13
WVL	7	10	6	11	34	7	4	2	13	26	7	7	0	7	21
<b>Totaal</b>	<b>30</b>	<b>41</b>	<b>16</b>	<b>27</b>	<b>114</b>	<b>32</b>	<b>34</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>104</b>	<b>27</b>	<b>34</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>93</b>

(\*) Schooljaar 20-21 : cijfers kunnen in de loop van het schooljaar nog wijzigen



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 tijdens het schooljaar 2019-2020 wel enkele markante evoluties:

- Voor alle studieniveaus tezamen: daling met 9 % (104 leerlingen), maar in Limburg stelden we een stijging vast van 11 %. De daling was het sterkst in West-Vlaanderen.
- Ondanks de sterke daling, steeg het aandeel VGT-gebruikers t.o.v. alle gebruikers. Tijdens het schooljaar 2018-2019 gebruikte 55 % van alle leerlingen enkel tolken VGT. Tijdens het schooljaar 2019-2020 steeg dit naar 59 %.
- 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 (2 cursisten meer).
- Leerlingen die enkel tolken VGT gebruikten waren nog steeds het sterkst vertegenwoordigd in West-Vlaanderen, maar dit nam toch af: 25 % (tijdens 2018-2019: 30 %); in Limburg steeg dit van 16 % tot 19 %.
- Het VWO situeerde zich hoofdzakelijk in Oost- en West-Vlaanderen: 52 % in West-Vlaanderen en 32 % in Oost-Vlaanderen.
- Daarnaast was het aantal leerlingen van het BAO nog steeds het hoogst in Antwerpen (38 %), gevolgd door Limburg met 25 % en West-Vlaanderen met 22 %.

### **1<sup>e</sup> semester 2020-2021**

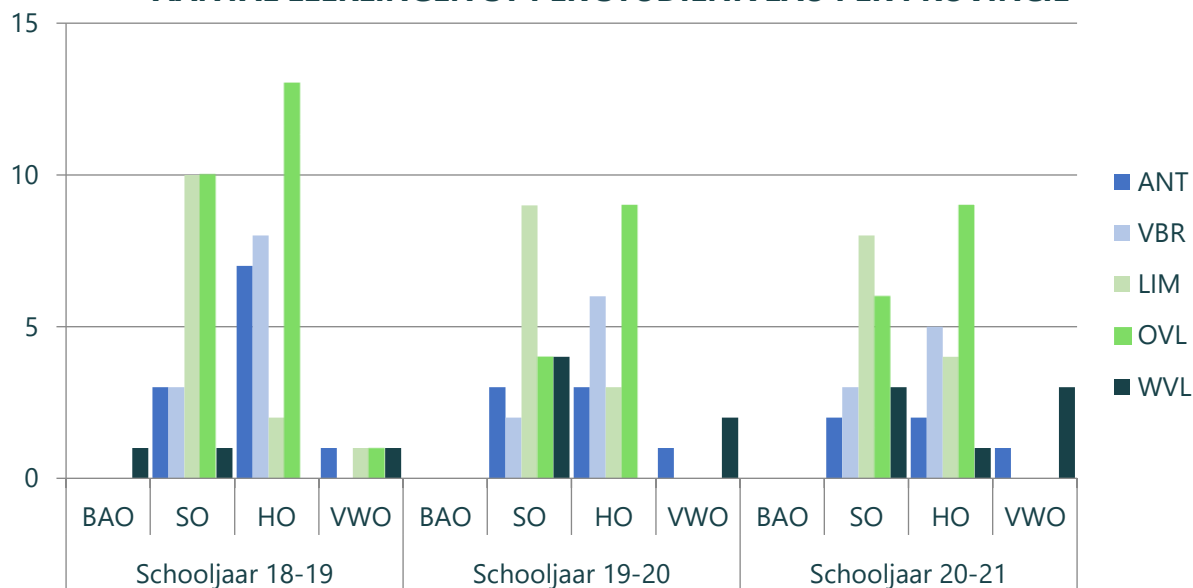
Het aantal leerlingen dat enkel tolken VGT gebruikte, daalde met 11 % tot 93 leerlingen. Deze daling situeerde zich in het BAO, HO en VWO. Het aantal leerlingen in het SO bleef status quo.

### 1.3.2.2.3.3 Evolutie schrijftolkgebruikers

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE - ST															
PROV	Schooljaar 18-19					Schooljaar 19-20					Schooljaar 20-21 (*)				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	0	3	7	1	11	0	3	3	1	7	0	2	2	1	5
VBR	0	3	8	0	11	0	2	6	0	8	0	3	5	0	8
LIM	0	10	2	1	13	0	9	3	0	12	0	8	4	0	12
OVL	0	10	13	1	24	0	4	9	0	13	0	6	9	0	15
WVL	1	1	0	1	3	0	4	0	2	6	0	3	1	3	7
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>47</b>

(\*) Schooljaar 20-21 : cijfers kunnen in de loop van het schooljaar nog wijzigen

### AANTAL LEERLINGEN ST PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE



Tijdens het schooljaar 2018-2019 gebruikte 30 % van alle leerlingen enkel ST. Dit daalde in 2019-2020 tot 26 %. 46 leerlingen gebruikten enkel ST tegenover 62 tijdens het schooljaar 2018-2019 (-26 %). De grafiek hierboven maakt meteen duidelijk dat ST nauwelijks gebruikt werden in het BAO, maar ook het VWO scoorde zwak. 48 % van alle leerlingen die enkel ST gebruikten zaten in het SO, 46 % in het HO.

De terugval was trouwens merkbaar in alle studieniveaus (geen enkele leerling meer in BAO, -19 % in het SO, -30 % in het HO en -25 % in VWO).

28 % van alle leerlingen die enkel ST gebruikten, situeerden zich in Oost-Vlaanderen, 26 % in Limburg, 17 % in Vlaams-Brabant, 15 % in Antwerpen en 13 % in West-Vlaanderen.

#### 1<sup>e</sup> semester 2020-2021

Het aantal leerlingen dat enkel ST gebruikte, steeg met 2 % tot 47 leerlingen (1 leerling extra in het VWO). Het aantal leerlingen in de overige studieniveaus blijft voorlopig status quo.

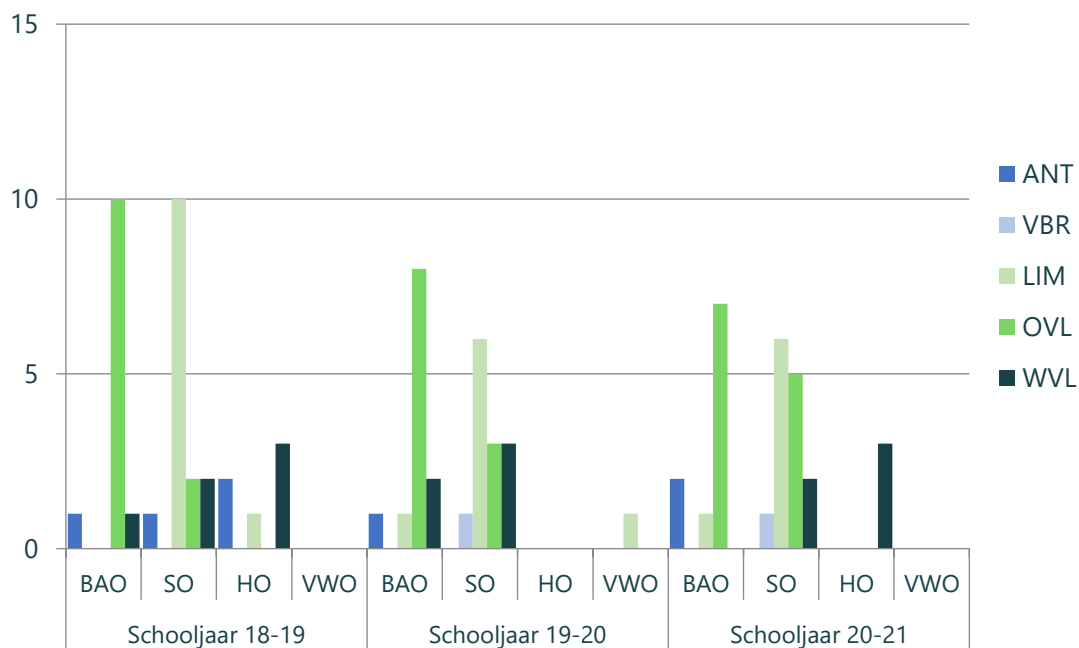


### 1.3.2.2.3.4 Evolutie van gebruikers die zowel tolken VGT als ST gebruiken

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE - VGT/ST															
PROV	Schooljaar 18-19					Schooljaar 19-20					Schooljaar 20-21 (*)				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	0	1	1	2	4	0	1	0	0	1	0	2	0	0	2
VBR	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1
LIM	0	10	1	0	11	1	6	0	1	8	1	6	0	0	7
OVL	0	10	2	0	12	0	8	3	0	11	0	7	5	0	12
WVL	0	1	2	3	6	0	2	3	0	5	0	0	2	3	5
<b>Totaal</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>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>27</b>

(\*) Schooljaar 20-21 : cijfers kunnen in de loop van het schooljaar nog wijzigen

### AANTAL LEERLINGEN VGT EN ST PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE



Tijdens het schooljaar 2018-2019 gebruikte 16 % van alle leerlingen zowel VGT als ST. Dit daalde in 2019-2020 naar 15 %. 26 leerlingen tegenover 33 tijdens het schooljaar 2018-2019 (-21 %). 65 % van deze leerlingen zat in het SO, 27 % in HO en 4 % zowel in BAO als in VWO.

#### 1<sup>e</sup> semester 2020-2021

Tijdens het schooljaar 2020-2021 steeg het aantal leerlingen, dat een combinatie van tolken VGT en ST gebruikte, met 4 % (1 leerling meer).

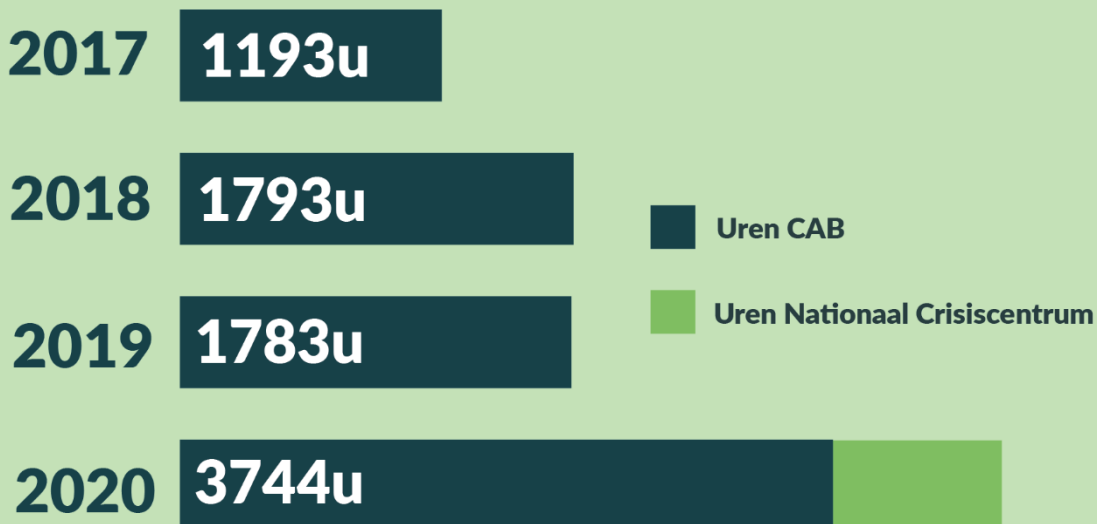
## 1.4 Sector Derden

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.

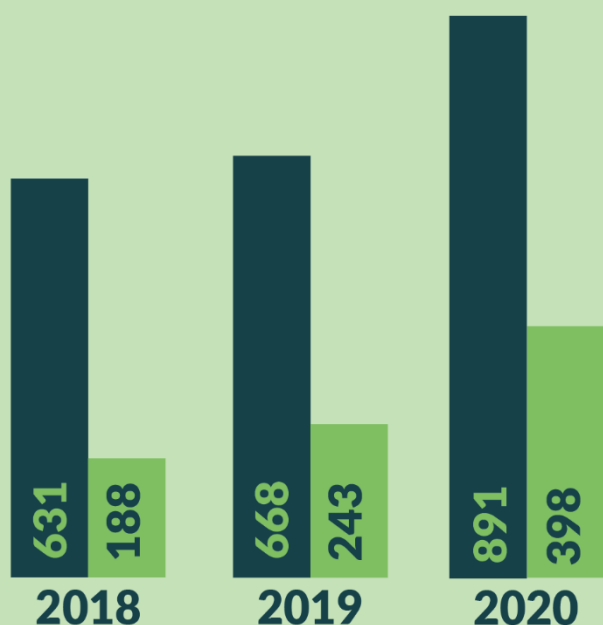
Er werden 261 uren aangevraagd. Hiervan werden 158 uren opgelost. Dat betekent dat 39 % zonder tolk bleef.

# Afstandstolkendienst

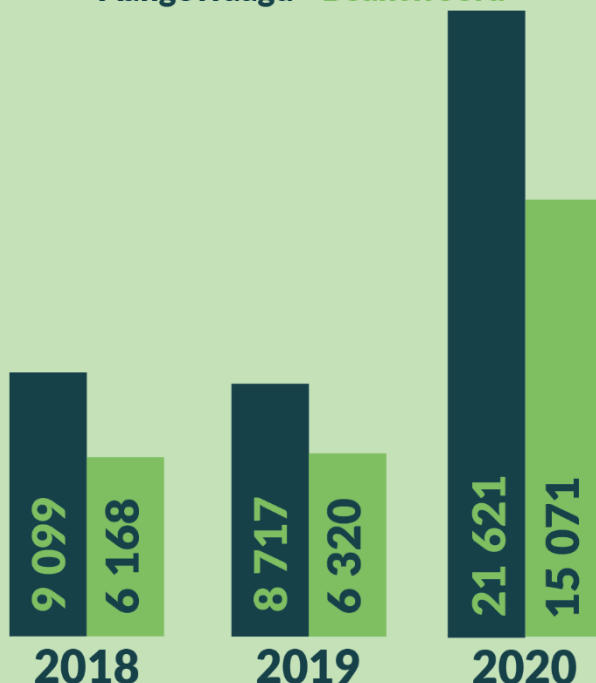
## uren permanentie tolken



### Gebruikers Afstandstolkendienst Ingeschreven - Effectief



### Oproepen Afstandstolkendienst Aangevraagd - Beantwoord



Dit valt onder de bevoegdheid van het VAPH en de VDAB.

### **Het onderscheid tussen de afstandstolkendienst en teletolk**

Er bestaan in Vlaanderen verschillende dienstverleningen die zich toelagen 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 callcenter 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 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 bijvoorbeeld een arts of kapper of het doen van mededelingen.

## **1.5.1 De inrichting van de dienst**

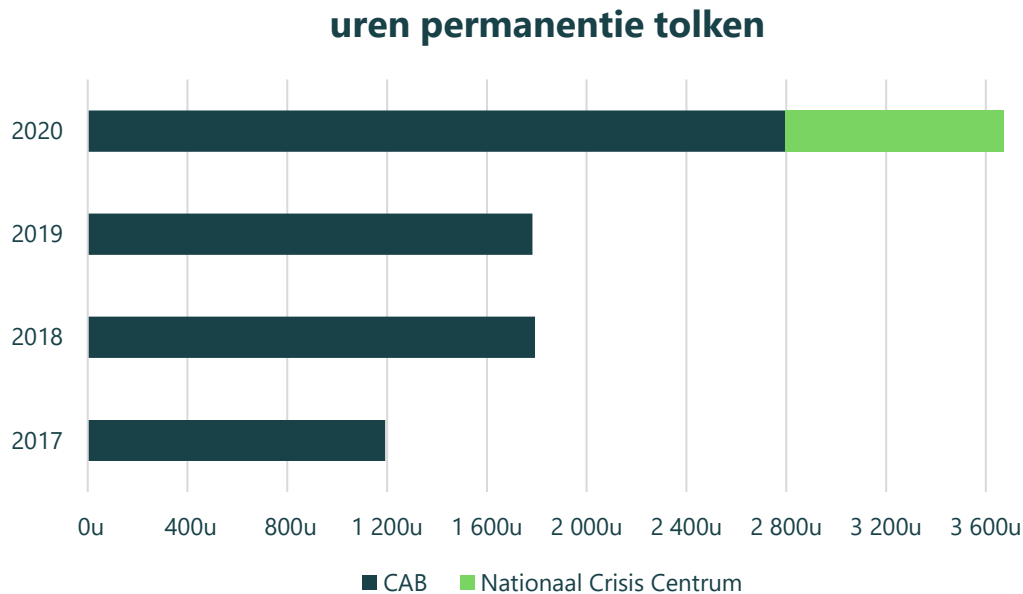
In het begin van het jaar 2020 werd vastgehouden aan hetzelfde ritme van het jaar ervoor: het inzetten van 2 freelance afstandstolken, die simultaan tolken, om de lange wachtrijen te beperken.

Deze strategie werd behouden tot en met juni 2020 met 2 afstandstolken in de voormiddag (zonder rekening te houden met de extra bekomen subsidies van het Nationaal Crisiscentrum voor uitbreiding afstandstolkuren voor de avonden & weekends). Daarnaast werden vanaf 16 maart 2020 de openingsuren van onze afstandstolkendienst uitgebreid, dankzij bijkomende subsidies van het Nationaal Crisiscentrum: er werd 1 tolk voorzien in de namiddag tot 20u, waardoor onze openingsuren uitgebreid werden van 8u tot 20u, alsook was deze dienstverlening in de weekends open van 9u tot 17u.

In juli en augustus 2020 werden de openingsuren uitgebreid, met 1 tolk per dagdeel.

Vanaf oktober 2020 werden, dankzij een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met het VAPH en VDAB, de openingsuren uitgebreid (8u30-17u30 van maandag tot en met vrijdag) met telkens een bezetting van 2 tolken per dagdeel (zowel voor- als namiddag).

Hieronder een grafisch overzicht van het totaal aantal ingezette tolkuren in 2020:



## 1.5.2 Gebruikers

De stijging in het aantal gebruikers zette zich voort in 2020: het aantal ingeschreven gebruikers steeg van 668 gebruikers tot 891 gebruikers; wat een sterke stijging betekende van 33% ten opzichte van 2019.

Hiervan waren er 398 gebruikers die effectief de afstandstolkendienst gebruikten (in 2019 waren dat er 296). Met effectief gebruik bedoelen we: deze gebruikers hadden ofwel oproepen aangevraagd of oproepen ontvangen.

In de loop van 2020 hebben 293 tolkgebruikers een formulier ingediend om hun 5 uren af te staan aan de werking van de afstandstolkendienst (meer uitleg vindt u hieronder). Dit aantal gebruikers was voldoende om vanaf 1/10/2020 in een nieuw systeem te kunnen werken. Voor het jaar 2021 zal het een grote uitdaging worden om in dit nieuw abonnementensysteem voldoende tolkuren te behalen om een heel jaar dezelfde permanentie aan te houden.

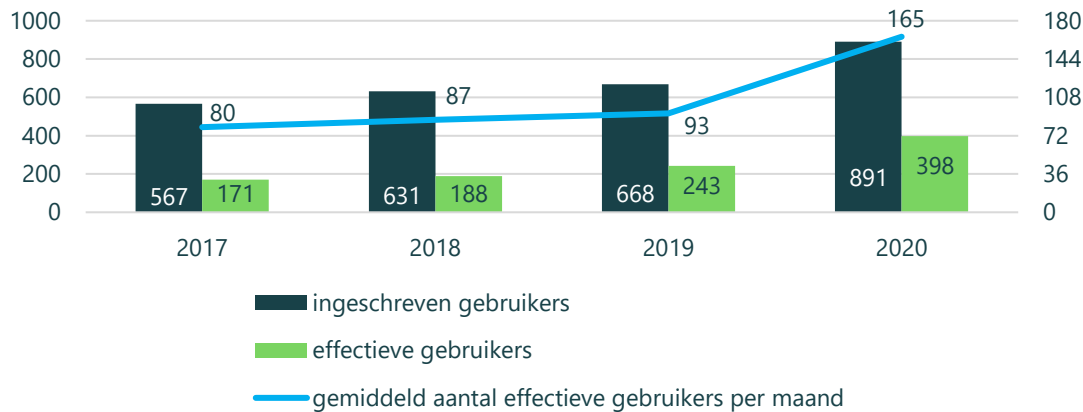
### Abonnement 5 tolkuren

De VDAB & het VAPH kwamen tot een akkoord met het CAB om vanaf 1 oktober 2020 in een nieuwe financieringsvorm samen te werken.

Dove tolkgebruikers kunnen beslissen om van hun tolkurenpakket (A-uren of L-uren) 5 tolkuren af te staan aan de afstandstolkendienst. Hoe meer uren er ingezet kunnen worden, hoe meer uren de afstandstolkendienst kan bemand worden met afstandstolken.

De gebruiker kan zijn keuze om L-uren of A-uren in te zetten, bepalen via het ondertekenen van een formulier (zie Bijlage 1 achteraan dit jaarverslag).

De grafiek hieronder toont aan dat het gebruik van de afstandstolkendienst in stijgende lijn is. Merk ook op dat het procentueel verschil tussen ingeschreven en effectieve gebruikers kleiner werd in vergelijking met de jaren ervoor.



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

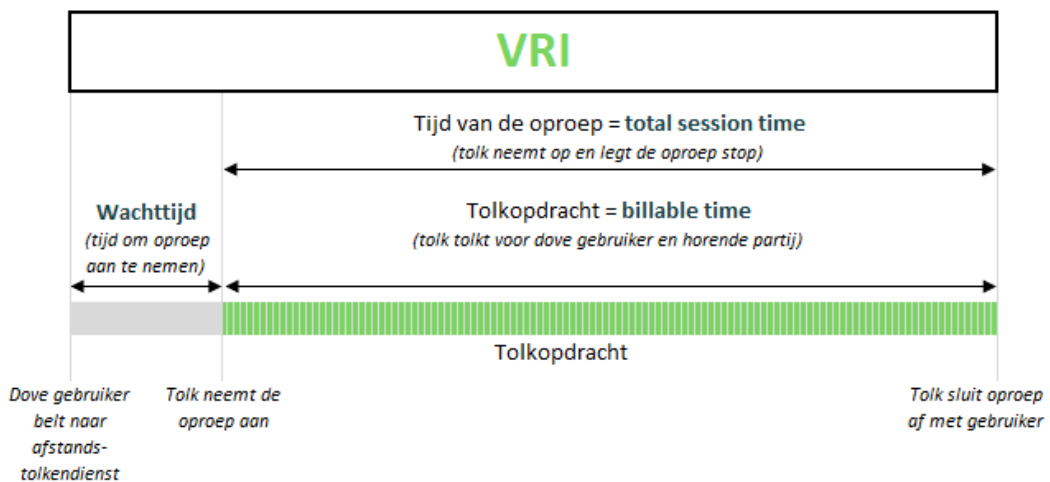
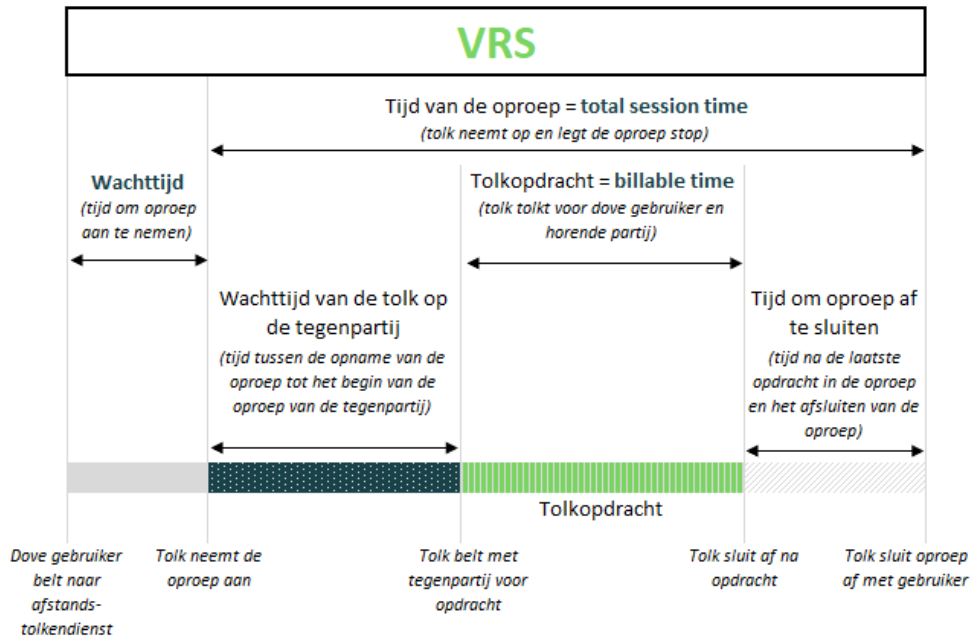
#### 1.5.3.1 Op het niveau van de oproepen

Alle ingeschreven dove gebruikers kunnen gebruik maken van de afstandstolkendienst en kunnen vervolgens onbeperkt oproepen doen. Deze oproepen kunnen al dan niet leiden tot effectieve gesprekken.

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

De *“total session time”* of *“totale sessie tijd”* is de samengetelde tijd waarin de tolkgebruiker in contact staat met de afstandstolk: eerst met de tolk (voordat 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.

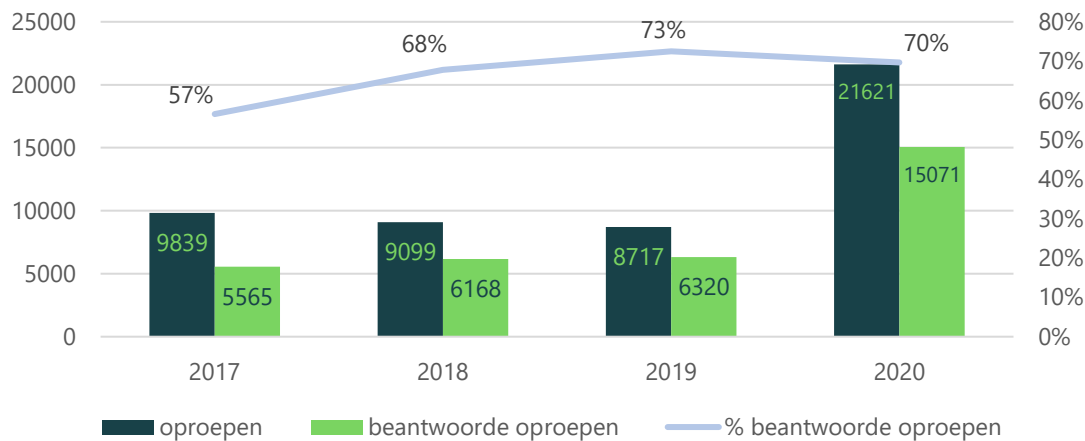


In het jaar 2020 waren er in totaal 21.621 oproepen. Van deze oproepen werden er 15.071 (70 %) beantwoord. Wat bedoelen we juist met "beantwoord"? Dit betekent dat de oproep door de afstandstolk opgenomen werd en dat er communicatie was tussen tolkgebruiker en afstandstolk.

Het aantal oproepen steeg gevoelig, door enerzijds de impact van de coronamaatregelen en anderzijds onze communicatiecampagne rond de uitbreiding van de afstandstolkendienst.

Procentueel gezien viel het aantal beantwoorde oproepen in dezelfde lijn als in 2019, met dien verstande dat wij vanaf september 2020 de tolkbezetting hebben aangepast naar zowel 2 tolken in de voormiddag en 2 tolken in de namiddag. Hierdoor steeg het aantal beantwoorde oproepen in het laatste kwartaal gevoelig.

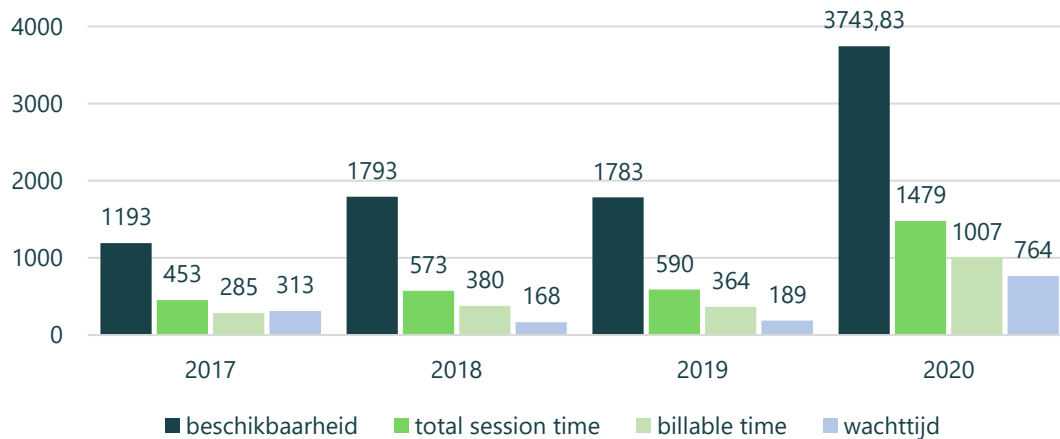
De grafiek hieronder toont de evolutie over de laatste 4 jaren:



Echter niet alle 15.071 "beantwoorde oproepen" leidden tot een effectief gesprek tussen de dove gebruiker en zijn horende gesprekspartner. "Beantwoorde oproepen" betekent op zijn minst dat de afstandstolk de oproep opgenomen heeft en een poging gedaan heeft om de horende gesprekspartner te bereiken. In 11.115 oproepen was dit ook effectief het geval (stijging van 69 % naar 73 %; een minieme daling met 1,7 % ten opzichte van 2019).

De oproepen genereren dus een 'total session time' en een 'billable time'. In 2020 was er een 'session time' van 1.479 uren en een 'billable time' van 1.007 uren.

Onderstaande grafiek vat deze componenten samen (in uren) voor de afgelopen vier jaar:



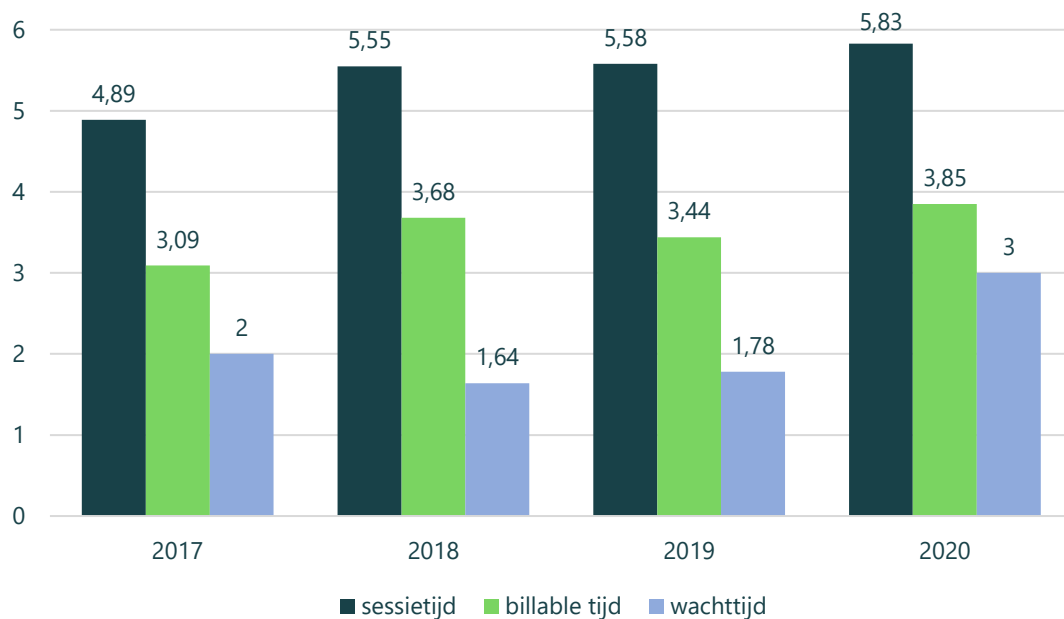
Hoe vertaalde zich dit naar de "gemiddelde" oproep in 2020?

Een oproep had een gemiddelde wachttijd van 3 minuten. Per beantwoorde oproep duurde de gesprekstijd gemiddeld 3,85 minuten op een gemiddelde sessietijd van 5,83 minuten.

Zoals eerder vermeld, leidt niet elke oproep tot een telefoongesprek met een horende gesprekspartner. Oproepen zonder effectief gesprek genereren zowel een session time als een wachttijd, maar géén billable time. De gemiddelde duur van oproepen met effectieve telefoongesprekken bedroeg in 2020 5,30 minuten. De gemiddelde totale duur van deze oproepen bedroeg 8,30 minuten (5,30 minuten effectieve oproepen + 3 minuten wachttijd).

De grafiek hierna handelt over oproepen met effectieve communicatie met de gesprekspartner en toont de evolutie in minuten. Je kan zien dat de gemiddelde wachttijd sterk gestegen is ten opzichte van vorige jaren. Dit komt vooral doordat de tolkbezetting tijdens de zomervakantie werd verlaagd naar 1 tolk per dagdeel, omdat we verwachtten dat het gebruik zou zakken. Maar tijdens de zomer waren er veel meer thuisblijvers dan normaal. Hierdoor bleef het gebruik stabiel en zakte het aantal

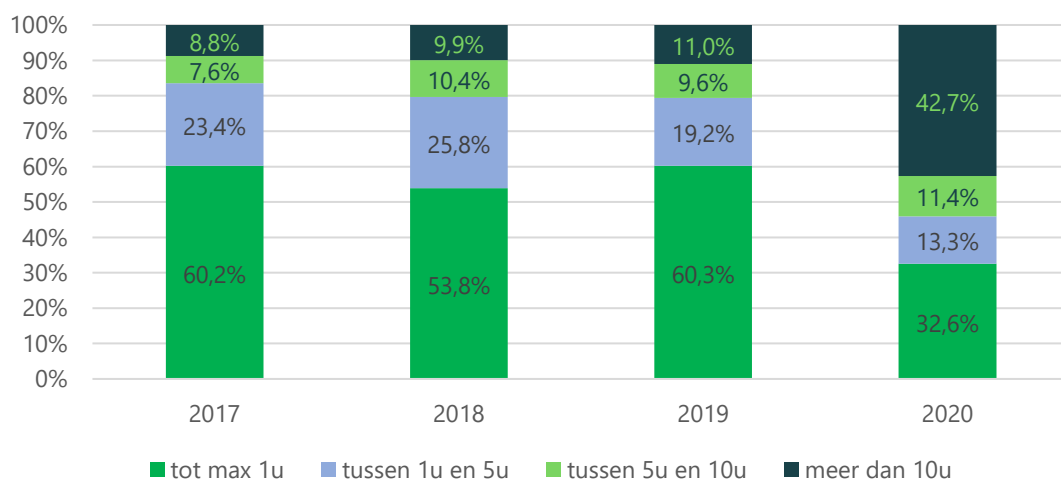
oproepen niet, waardoor de druk op de afstandstolken hoger werd (aangezien er maar 1 tolk in plaats van 2 tolken aanwezig waren) en hierdoor ook de gemiddelde wachttijd enorm steeg.



### 1.5.3.2 Op het niveau van de dove gebruikers

De dove gebruikers genereerden in 2020 een totale sessietijd van 1.479 uren. Niet alle dove gebruikers maakten evenveel gebruik van deze dienst. De grafiek toont de onderlinge verhoudingen en de evolutie hierin gedurende de afgelopen vier jaar.

Meer dan 50 % van alle dove gebruikers gebruikten de afstandstolkendienst heel veel (we spreken dan over een gebruik van minstens 5 uren op één jaar). In vergelijking met andere jaren is dit een enorme groei. Veel mensen hebben duidelijk de weg naar de afstandstolkendienst gevonden.





## 1.5.4 Bijzondere kenmerken van de oproepen bij de afstandstolkendienst

Vanaf 2018 heeft het CAB een meer verfijnd registratiesysteem ingevoerd voor de afstandstolken. Na elke oproep diende de afstandstolk een korte vragenlijst in te vullen waarin gepeild werd naar een aantal zaken zoals:

- Is alles goed verlopen, en zo nee, wat waren de problemen?
- In welke tolksetting: VRS / VRI
- Welk soort oproep: werk, privé of onderwijs
- Modaliteit: VGT of schrijftolken

### VRS of VRI ?

**Video Relay Services** of afgekort **VRS** houdt in dat alle partijen zich in een aparte ruimte bevinden: zowel de dove tolkgebruiker als de horende gesprekspartner én de afstandstolk.

**Video Remote Interpreting** of afgekort **VRI** houdt in dat zowel de tolkgebruiker als de horende gesprekspartner zich in één en dezelfde ruimte bevinden. De afstandstolk zal tolken voor deze twee partijen, hetzij in VGT, hetzij in geschreven Nederlands (schrijftolken).

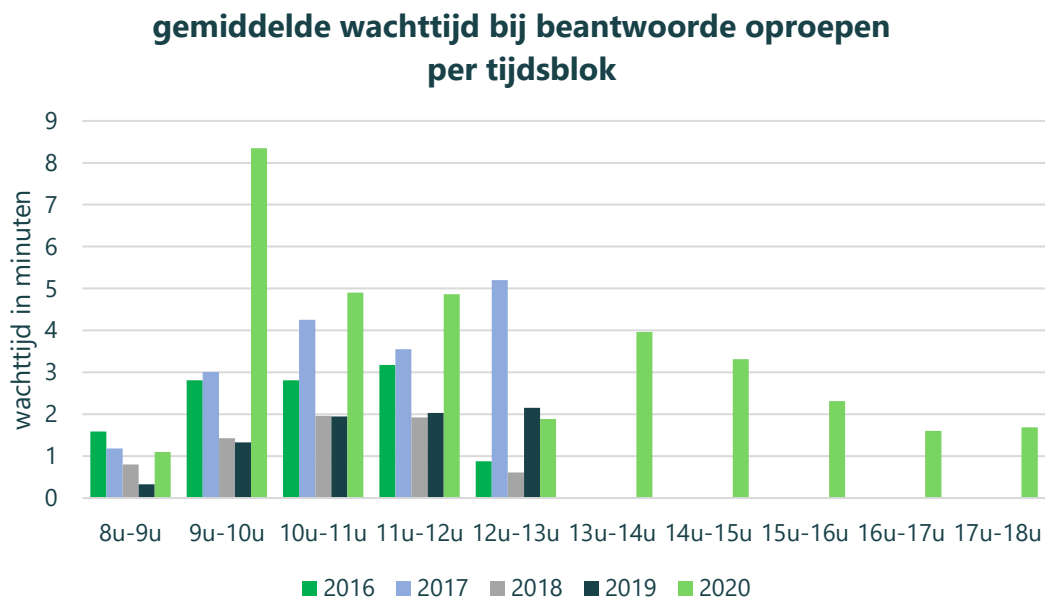
Analyse vanuit deze gegevens in 2020 leverde volgende vaststellingen op:

- 90,21 % VRS, 4,51 % VRI en 5,27 % onduidelijke oproepen
- 64,98 % welzijn, 15,47 % werk en 19,55 % onduidelijke of onbeantwoorde oproepen
- 97,20 % VGT, 0,07 % schrijftolk en 2,73 % onduidelijke oproepen

Frappant is de vaststelling dat het schrijftolken via de afstandstolkendienst minder in gebruik was (je kan immers kiezen uit een tolk VGT of een schrijftolk). Men weet het onderscheid al duidelijk na al die jaren tussen de afstandstolk en de teletolk.

In het geval van technische problemen ging het in hoofdzaak om visuele problemen, daarna om verbindingsproblemen en audioproblemen, respectievelijk een verhouding van 61,85 %, 25,17 % en 8,15 %.

Hierna vindt u een overzicht van de piekperiodes van wachttijden bij alle “beantwoorde”<sup>6</sup> oproepen over de laatste 5 jaren (Noteer dat vanaf 16/03/2020 de openingsuren gevoelig werden uitgebreid dankzij de bijkomende middelen van het Nationaal Crisiscentrum):



### 1.5.5 Toegankelijkheid van andere grote organisaties en overheden

Sinds maart 2020 was er een akkoord met het Nationaal Crisiscentrum rond het inzetten van afstandstolken tijdens de coronapandemie. Dit resulteerde in ruimere openingsuren van de afstandstolkendienst, meer bepaald in het weekend en 's avonds op werkdagen.

Sinds 1 oktober 2020 is er een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met het VAPH en de VDAB rond de afstandstolkendienst. Dit houdt in dat we elke tolkgebruiker motiveren om 5 uren te doneren aan onze afstandstolkendienst om zo de communicatiekosten te financieren voor de permanentie door de afstandstolken tijdens de openingsuren.

### 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.

Het PIO-eindrapport werd gepubliceerd door het studie bureau Verhaert in opdracht van het VAPH en het Departement Economie, Wetenschap & Innovatie (EWI), meer bepaald het Programma Innovatieve Overheidsopdrachten (PIO).

Hieronder kan je het eindrapport doornemen:

[https://www.innovatieveoverheidsopdrachten.be/sites/default/files/eindrapport\\_afstandstolkendienst.pdf](https://www.innovatieveoverheidsopdrachten.be/sites/default/files/eindrapport_afstandstolkendienst.pdf)

<sup>6</sup> Met “beantwoorde” 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.

Binnen dit project werd samen met marktpartijen (Doof Vlaanderen, de tolken, de overheden en enkele experts ter zake) voor de afstandstolkendienst gezocht naar innovatieve oplossingen waar men vandaag de dag mee werkt.

Op basis van de behoeftebepaling en de feedback van de markt werden tenslotte drie mogelijke scenario's geformuleerd, elk met verschillende voor- en nadelen:

1. Scenario 1: Business as usual
2. Scenario 2: Eigenaarschap nemen over de ontwikkeling
3. Scenario 3: Europese samenwerking

Hiernaast werd een advies geleverd voor de verderzetting:

*Dankzij de inspanningen die reeds geleverd zijn en worden door het VAPH en het CAB met betrekking tot de dienstverlening is er ongeacht de keuze voor het scenario een mogelijkheid gecreëerd voor een substantiële innovatie op gebied van gebruikerservaring binnen de Vlaamse dovensgemeenschap.*

*In scenario 1 kunnen mogelijk enkele innovatieve functionaliteiten ontwikkeld worden bij een dominante aanbieder, maar de mogelijkheden hiervoor zullen erg beperkt zijn, zeker gezien het beperkte aantal Vlaamse gebruikers vandaag zal deze investering ook relatief zwaar zijn, terwijl hier weinig of geen winst op de licentiekosten tegenover staat.*

*Hoewel scenario 3 logisch is vanwege de noodzaak aan de software in alle Europese lidstaten en een Europese co-ontwikkeling tot substantiële kostenbesparingen zou kunnen leiden op grote schaal zou dit een zeer grote inspanning vragen op politiek en organisatie-vlak. Dit zou op termijn waarschijnlijk leiden tot de laagste total cost of ownership. Noorwegen heeft tijdens het project reeds aangegeven hier interesse in te hebben. Gezien de administratie die hier mee gepaard gaat zal dit echter waarschijnlijk pas na meerdere jaren resulteren in een gebruiksklaar product, en valt dit niet binnen de verwachtingen van het VAPH. .*

*Vandaar lijkt voor verdere innovatieve technologische ontwikkelingen binnen een PIO-context voornamelijk **scenario 2 aangewezen**. Hierbinnen is veel innovatiepotentieel en de mogelijkheid om naar een lagere total cost of ownership te evolueren. Er kan ook gekozen worden voor een combinatie van scenario 1 en 2. Hier wordt gevraagd aan de markt om de bijkomende functionaliteiten te ontwikkelen gebruikmakend van bestaande platformen of subsystemen, voor een apart ontwikkelingsbudget.*

*Belangrijk is wel dat indien voor deze optie gekozen wordt, er voldoende vertrouwen moet zijn dat het onderhoud van het platform voor een lange periode (waarschijnlijk >5 jaar) gegarandeerd wordt. Indien een platform vanaf nul ontwikkeld en onderhouden moet worden voor de Vlaamse afstandstolkendienst is dit financieel zeer onaantrekkelijk. Vandaar dus is het belangrijk dat een partij reeds over een platform beschikt om de ontwikkeling van te starten en mogelijk meerdere klanten kan aanwerven om dit te onderhouden.*

*De technische behoeften voor dit platform zijn opgenomen in hoofdstuk 5: de behoeftebepaling. Voor de behoeften die als niet kritiek werden aangeduid dient een kosten-baten afweging gemaakt te worden. In samenwerking met marktpartijen kan bijvoorbeeld in de aanbestedingsprocedure besproken worden wat de meerkost kan zijn voor deze functionaliteiten door te vragen deze als verplichte optie aan te bieden.*

# 2

## **Evolutie van het tolkenbestand**

## 2.1 Tolken VGT

Eind 2020 telde men 165 tolken die uitbetaald waren voor VGT-prestaties (dit is een daling met 5 tolken). In 2019 noteerden we eveneens een daling met 2 tolken.

De spreiding van actieve tolken over alle woonplaatsen per provincie, wijzigde in 2020 nauwelijks t.o.v. 2019. Maar liefst 32 % van de tolken woonde in Oost-Vlaanderen; 24 % in Antwerpen, 22 % in West-Vlaanderen, 12 % in Limburg en 10 % in Vlaams-Brabant.

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 2020 waren dat 140 personen, 10 personen meer dan in 2019.

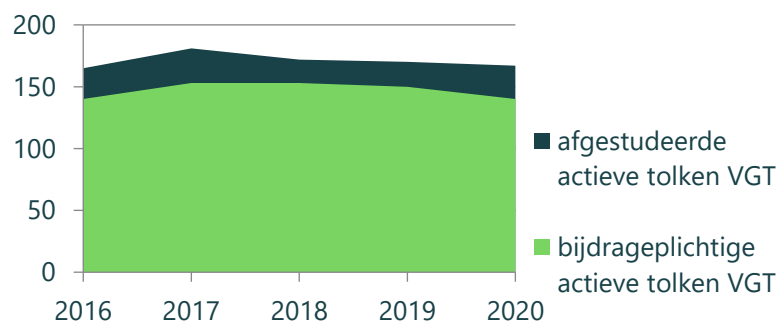
### Wel of geen sociale bijdragen?

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 die zij als freelancers inbrengen)

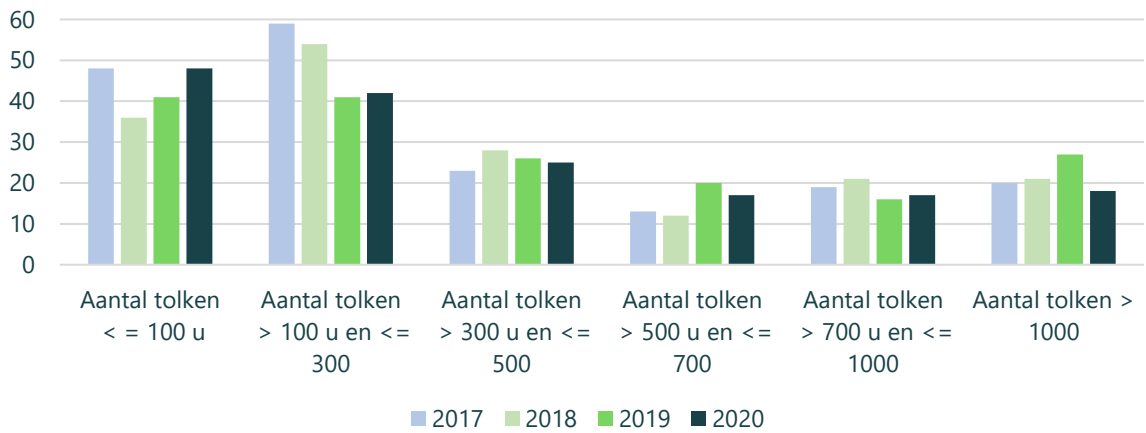
(\*): De grens waarboven theoretisch op minimale RSZ-bijdragen moesten betaald worden in 2020 bedroeg € 1.548,18.

## Evolutie aantal tolken VGT 2016 - 2020

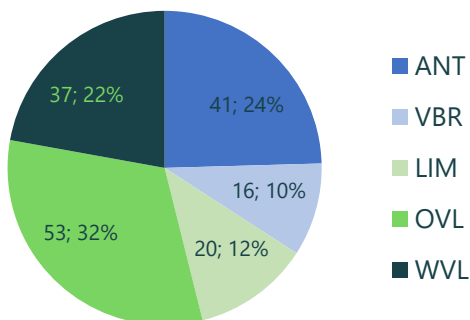


Hierna volgen nog een aantal grafieken over het tolkencontingent.

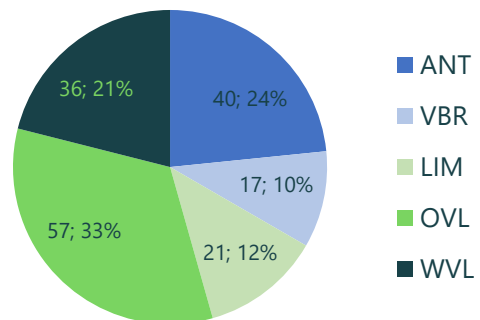
### Omzet tolken VGT: evolutie 2017-2020



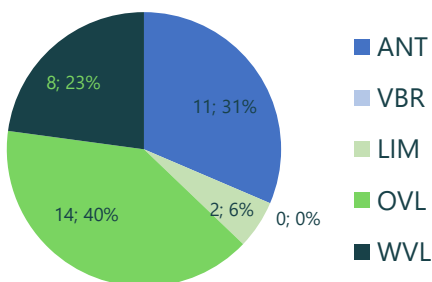
### Verdeling aantal tolken per provincie woonplaats tolk in 2020



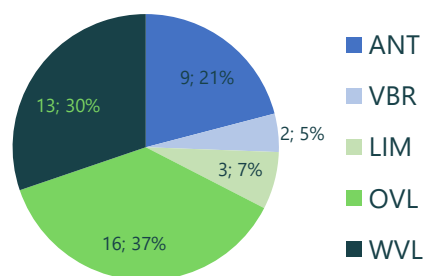
### Verdeling aantal tolken per provincie woonplaats tolk in 2019



### Verdeling aantal tolken die in 2020 meer dan 700 u tolkten per provincie woonplaats tolk in 2020



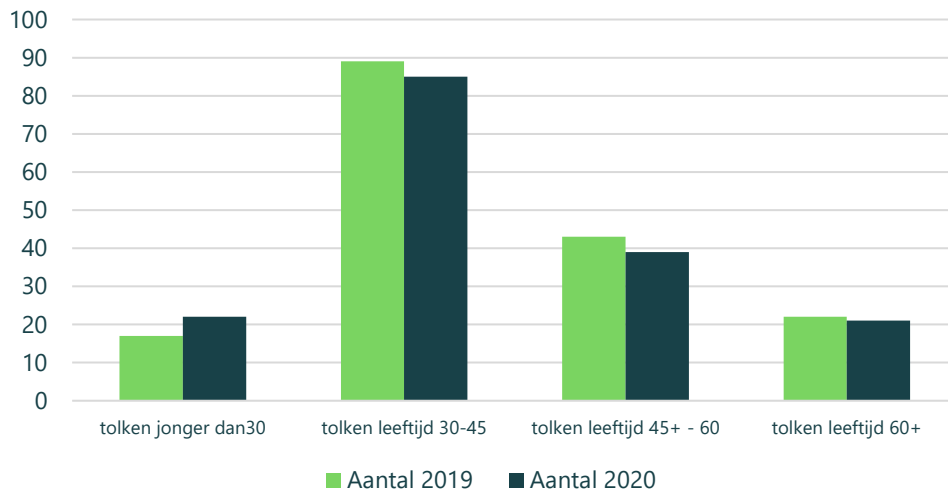
### Verdeling aantal tolken die in 2019 meer dan 700 u tolkten per provincie woonplaats tolk in 2019



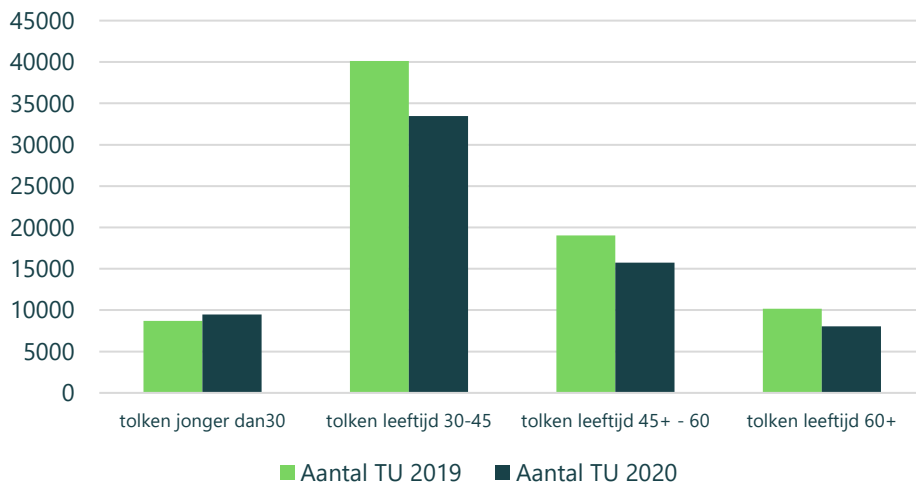
Uit de statistieken hieronder leiden we af dat het aantal actieve tolken jonger dan 30 in verhouding meer toenam dan het aantal getolkte uren. Zij tolkten dus eerder een kleine omzet, wellicht omdat de pas afgestudeerde tolken later op het jaar geactiveerd werden. Het aantal tolken in de leeftijdscategorie 30-45 jaar nam met 4 % af in 2020, hun aantal getolkte uren nam met 17 % af.

Verder nam in totaliteit de omzet getolkt door tolken VGT (zij kunnen echter ook opdrachten ST / AFST uitgevoerd hebben) af met 15 %, het totaal aantal tolken nam af met 2 %.

### Evolutie aantal tolken 2019-2020 volgens leeftijdscategorie



### Evolutie aantal tolkuren 2019-2020 volgens leeftijdscategorie tolken



Bekijken we de groep van 60-plussers (20 personen), hiervan zijn 8 personen 65-plussers. De kans dat ze binnen 2 jaar in pensioen gaan is vrij groot, wat geen goed nieuws betekent voor het tolkenaanbod binnen een aantal jaren.

## Besluit van de Vlaamse Regering de dato 29 mei 2020

*Overkoepelende regels voor het centraal tolkenbureau voor de beleidsdomeinen Onderwijs en Welzijn, Volksgezondheid en Gezin wat betreft de diplomavereisten voor gebarentaaltolken en het persoonlijke contingent van tolkuren in de leefsituatie.*

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/bsluit/2020/05/29/2020041665/staatsblad>

Met dit besluit wil de Vlaamse Regering:

- 1) het persoonlijk contingent van tolkuren in de leefsituatie (L-uren) voor doven en doofblinden verhogen zodat het recht op communicatie en toegankelijkheid zoals vervat in Vlaamse, federale en internationale regelgeving ook in de praktijk gegarandeerd kan worden.
- 2) het mogelijk maken dat een gebarentaaltolk die niet in het bezit is van één van de door de Vlaamse overheid erkende gebarentaaltolkdiploma's, kan ingezet en betaald worden voor tolkopdrachten in leef- en onderwijssituaties. Met deze aanpassing wordt een verschil in inzet van gebarentaaltolken tussen het beleidsdomein Werk enerzijds en de beleidsdomeinen Onderwijs en Welzijn anderzijds weggewerkt.

## 2.2 Toelichting over het Besluit van de Vlaamse Regering

Concreet houdt dit in dat vanaf 1/01/2020 er een verhoging kwam:

- o van het jaarlijks persoonlijk L-urencontingent voor een **dove persoon** van 18 naar **80 L-uren**;
- o van het jaarlijks persoonlijk L-urencontingent voor een **doofblinde persoon** van 90 naar **220 L-uren**.

Gebarentaaltolken kunnen worden ingezet om de communicatie te bevorderen tussen een dove die een gebarentaal gebruikt en een horende die een gesproken taal gebruikt. In Vlaanderen gaat dit over de Vlaamse Gebarentaal (VGT) en het Nederlands. Andere combinaties zijn evenwel ook mogelijk, zoals bijvoorbeeld tolken van International Sign (IS), Waalse Gebarentaal (la Langue des Signes de Belgique Francophone (LSFB)), Amerikaanse Gebarentaal (ASL), ... naar Nederlands gesproken taal of omgekeerd.

Met dit besluit wil de Vlaamse Regering het mogelijk maken dat een gebarentaaltolk die niet in het bezit is van één van de door de Vlaamse overheid erkende gebarentaaltolkdiploma's (zoals bv. buitenlandse tolken) ingezet en betaald kan worden voor tolkopdrachten in leef- en onderwijssituaties. Met deze aanpassing wordt een verschil in inzet van gebarentaaltolken tussen het beleidsdomein Werk enerzijds en de beleidsdomeinen Onderwijs en Welzijn anderzijds weggewerkt. De regelgeving met betrekking tot tolkuren voor doven werd met dit voorstel van aanpassing verder op elkaar afgestemd.

Doven kunnen immers onder bepaalde voorwaarden een buitenlandse gebarentaaltolk wel inzetten voor een tolkopdracht in *arbeidssituaties*. De voorwaarden zijn gepubliceerd op onze website ([www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be)). Voor tolkopdrachten in *leef- en onderwijsituaties* was het op basis van de regels in het te wijzigen besluit van de Vlaamse Regering van 15 januari 2016 niet mogelijk om een buitenlandse gebarentaaltolk in te zetten die niet in het bezit was van één van de door de Vlaamse overheid erkende tolkdiploma's. De beleidsdomeinen Onderwijs en Welzijn waren gehouden om de objectieve diplomacriteria te volgen welke opgenomen waren in het besluit van 15 januari 2016 en



lieten dus niet toe dat gebarentaaltolken die niet aan de diplomavorwaarden voldeden, konden ingezet en betaald worden voor tolkopdrachten in onderwijs- of leefsituaties.

In een onderwijs- of een leefsituatie kan het soms, net als in een arbeidssituatie, noodzakelijk zijn om een buitenlandse gebarentaaltolk in te zetten. Een Vlaamse student die deelneemt aan een Erasmusproject of stage in het buitenland is gebaat bij de inzet van een buitenlandse gebarentaaltolk om de communicatie te bevorderen met de horende docent die een gesproken taal gebruikt. Een dove Vlaming op bezoek bij een familielid in bijvoorbeeld Frankrijk, die daar omwille van medische redenen een huisdokter moet raadplegen, is gebaat bij de inzet van een buitenlandse Gebarentaaltolk om de communicatie te bevorderen met de horende huisdokter.

Een bijzondere en uitzonderlijke categorie van buitenlandse gebarentaaltolken zijn de buitenlandse gebarentaaltolken die geen gebarentaaltolkdiploma hebben omdat er in het land van herkomst geen gebarentaaltolkopleidingen zijn (zoals bijvoorbeeld in Kroatië en Roemenië). Met dit besluit heeft de Vlaamse Regering het mogelijk gemaakt dat een buitenlandse gebarentaaltolk die niet in het bezit is van één van de door de Vlaamse overheid erkende gebarentaaltolkdiploma's, nu wel ingezet en betaald kan worden voor tolkopdrachten in leef- en onderwijssituaties.

In Vlaanderen zijn de meeste gebarentaaltolken horend, maar de laatste tijd worden in welbepaalde tolksituaties ook meer doven als tolk ingezet vanwege hun specifieke taalkundige en culturele vaardigheden. **Dove tolken** kunnen bijvoorbeeld vanuit het gesproken Nederlands of een gebarentaal (bv. de Vlaamse Gebarentaal) tolken voor doofblinde personen, dove personen met een verstandelijke beperking en dove anderstaligen. Dove tolken kunnen ook ingezet worden tijdens lezingen en congressen om te tolken van en naar een andere gebarentaal (bv. International Sign). Met dit besluit wil de Vlaamse Regering het mogelijk maken dat tolkopdrachten binnen het beleidsdomein onderwijs en welzijn ook uitgevoerd kunnen worden door dove gebarentaaltolken die niet in het bezit zijn van één van de door de Vlaamse overheid erkende tolkdiploma's.

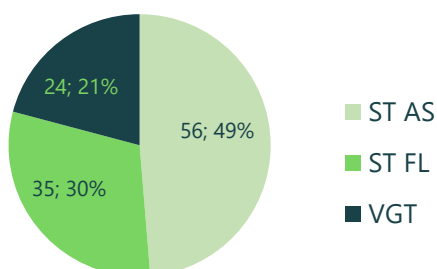
In 2020 waren 2 dove tolken actief. Zij tolkten samen 15 tolkuren.

## 2.3 Schrijftolken (ST)

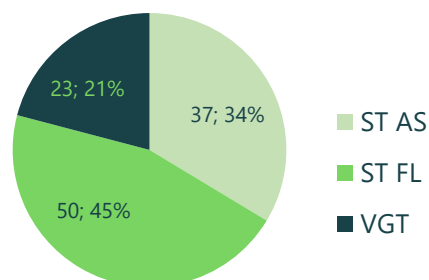
Tijdens het kalenderjaar 2020 steeg het aantal tolken dat opdrachten ST uitvoerde met 5 % tot 115 tolken (in 2019: 110 tolken). Het aantal getolkte uren ST steeg met 8 % tot 10.022 uren.

### Verdeling verschillende schrijftolkenstatuten, actief

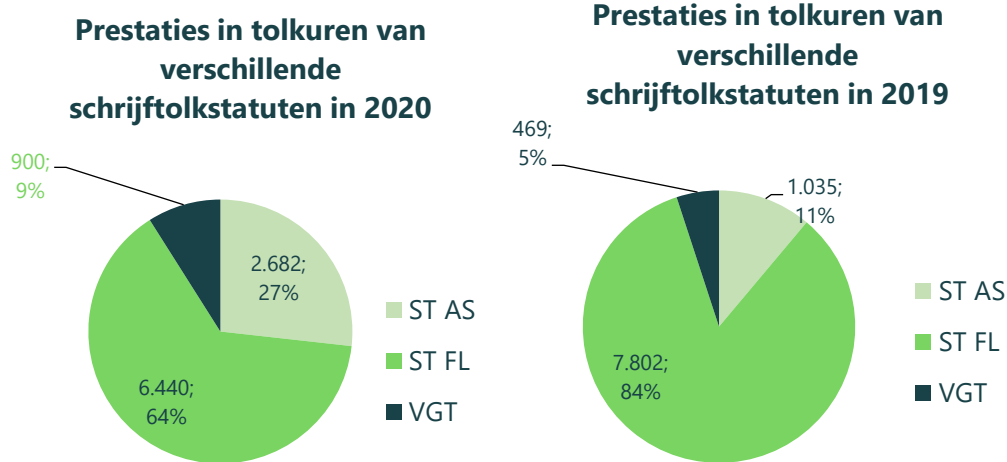
Verdeling verschillende schrijftolkenstatuten, actief in 2020



Verdeling verschillende schrijftolkenstatuten, actief in 2019



## Prestaties in tolkuren van verschillende schrijftolkstatuten

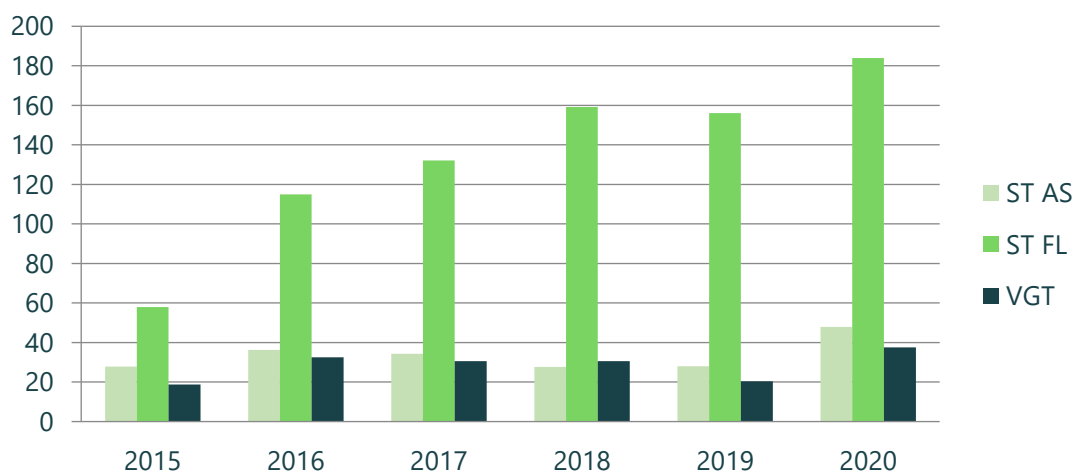


Het aantal actieve freelance tolken daalde met 30 % (35 in 2020, 50 in 2019 en 57 in 2018). Daarmee vertegenwoordigden zij 30 % van de actieve ST. Net zoals in 2019 tolkten deze tolken het grootste deel van de tolkuren, al nam dit aandeel flink af: zij namen 64 % van het aantal getolkte uren ST voor hun rekening (in 2019 was dit 84 %).

Sinds enkele jaren hebben schrijftolken net als tolken VGT een freelance statuut. Enkel hogescholen en universiteiten kunnen daarnaast ook zelf schrijftolken aanstellen volgens een ander statuut. Deze niet-zelfstandige schrijftolken maken afspraken over vaste tolkopdrachten rechtstreeks met hogeschool/universiteit. In deze situatie neemt het CAB enkel de rol van uitbetalingsinstelling over van AGODI. Deze schrijftolken worden verder in de tekst benoemd als "ST AS" (schrijftolken ander statuut).

De ST AS tolkten gemiddeld 48 uren per tolk. De freelance ST tolkten gemiddeld 184 uren per tolk. De tolken VGT tolkten gemiddeld 38 tolkuren ST per tolk.

### Jaarlijks gemiddeld aantal getolkte uren ST per tolkstatuut



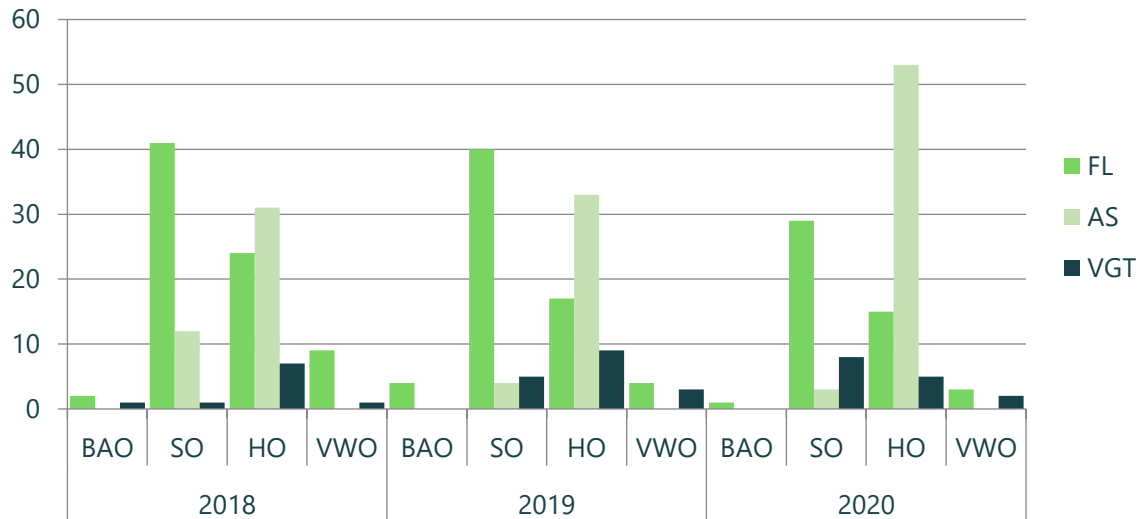
Theoretisch beschikte het CAB eind 2020 over 118 ST (waarvan 36 AS). Er zijn echter tolken die niet reageerden op aanvragen van het CAB. De hier opgegeven cijfers zijn dus onder voorbehoud.

In 2020 tolkten 3 ST tussen 500 en 700 uren (in 2019 waren dat er 2) en net zoals in 2019 tolkte 1 ST meer dan 700 uren. Deze cijfers hebben betrekking op alle ST die in alle sectoren wensten actief zijn.

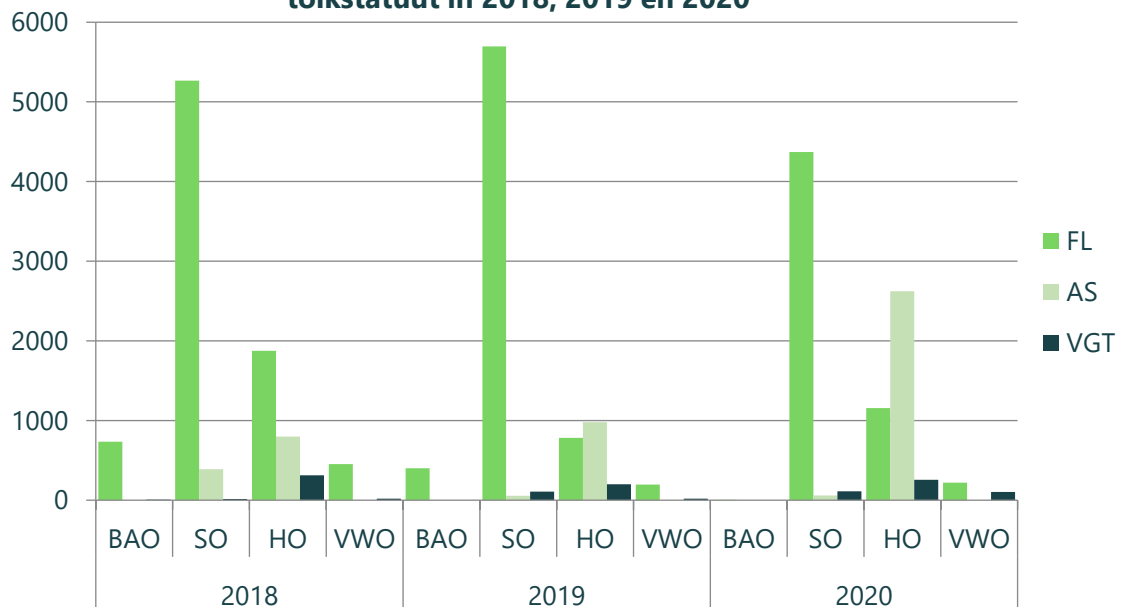
Hierna volgt info over specifiek de ST die in onderwijs actief waren.

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 2018, 2019 en 2020**



**Evolutie aantal getolkte schrijftolkuren per studieniveau per tolkstatuut in 2018, 2019 en 2020**



In 2020 werd 65 % van het aantal getolkte uren ST in onderwijs getolkt door freelance ST, 30 % door ST AS en 5 % door tolken VGT. Deze sterke daling van het aandeel freelance tolken is te verklaren door een daling van het aantal getolkte uren in het BAO en SO (-27 %, nl. van 6.263 uren naar 4.540 uren)

en een enorme stijging van het aantal getolkte uren in het HO (+106 %, nl. van 1.962 uren ST in 2019 naar 4.037 uren ST in 2020).

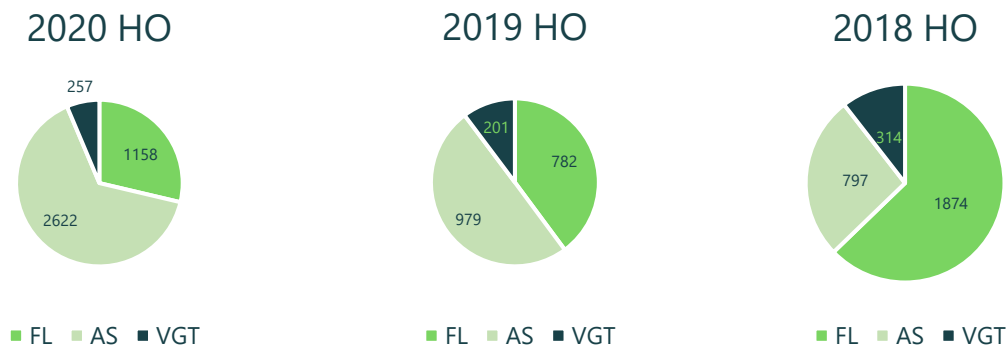
In 2019 werd 74 % van alle uren ST in het BAO en SO getolkt en 23 % in het HO. In 2020 is er een stijging van het aandeel getolkte uren ST in het HO tot 45 %. Het aandeel in het BAO en SO daalt tot 51 %.

Het aandeel in het SO door ST AS getolkte uren ST is verwaarloosbaar (1). Het aandeel dat in het HO getolkt werd door ST AS, stijgt tot 65 %, terwijl dit in 2019 50 % bedroeg.

Het is interessant om de getolkte uren per provincie in het HO te overlopen, omdat daar nogal wat ST AS actief bleven. Het aandeel door AS getolkte uren ST daalde in Antwerpen tot 2 %, maar steeg fors in Vlaams-Brabant tot 76 % en in Oost-Vlaanderen bleef dit aandeel status quo op 83 %.

In West-Vlaanderen én in Limburg werden alle tolkuren in het HO door freelance ST getolkt.

### Getolkte uren in Hoger Onderwijs volgens statuut



## 2.4 Bijscholing voor tolken

Het CAB ondersteunde financieel vzw Tenuto, een vzw die jaarlijks workshops als bijscholing voor tolken VGT organiseert. Dit doen we reeds een 5-tal jaren.

Dit jaar ging het om 1 workshop en 4 webinars:

18/01	Workshop 1: <b>'Wie ben ik als tolk?'</b>	18 deelnemers
08/10	Webinar 1: <b>'2D is ook ok. Thema Werk'</b>	22 deelnemers
22/10	Webinar 2: <b>'2D is ook ok. Thema Onderwijs'</b>	22 deelnemers
14/11	Webinar 3: <b>'Spiegelspel'</b>	15 deelnemers
19/12	Webinar 4: <b>'Energiegevers en energievreters'</b>	13 deelnemers

Ook hier diende Tenuto vzw zich aan te passen aan het nieuwe "normaal"...

Voor meer informatie over Tenuto vzw, verwijzen we graag naar de volgende website:  
<https://bvgt.be/bijscholingen> en hun facebookpagina: [www.facebook.com/tenutovzw](http://www.facebook.com/tenutovzw)



#### **Beter statuut voor tolken VGT?**

Reeds jaren ijveren de tolken onder impuls van BVGT (de Beroepsvereniging Vlaamse Gebarentaaltolken) voor een beter statuut voor een tolk VGT.

Eind 2020 hebben de administraties van de 3 overheden (Werk, Welzijn & Onderwijs) een nota ingediend bij de kabinetten. Dit is het resultaat van een jarenlange discussie rond het nijpend tekort aan gekwalificeerde tolken die in het beroep als tolk instappen. Omwille van het onaantrekkelijk statuut stappen veel gediplomeerde tolken niet in het beroep.

**3**

**Impact  
Coronapandemie**

## 3.1 Alle sectoren met uitzondering van afstandstolken

### 3.1.1 Tolkuren

Om de impact van de coronapandemie te onderzoeken, bekeken we eerst het globale beeld, met name alle aangevraagde en getolkte uren over alle sectoren heen. Hierbij hielden we dan ook geen rekening met de uren van het afstandstolken.

We vergeleken de cijfers van 2020 telkens per maand met de cijfers van de laatste 2 voorgaande jaren (2019 en 2018).

Zowel bij het aantal aangevraagde als het aantal getolkte uren per maand zagen we voor de maand **januari** een stijging, zowel in 2019 als in 2020. De situatie in **februari** 2020 gaf echter een wat vertekend beeld. Immers de krokusvakantie viel in 2020, net zoals in 2018, volledig in de maand februari, terwijl de krokusvakantie in 2019 volledig in de maand maart viel. Aangezien het aandeel O-uren ten opzichte van alle getolkte uren 52 % was, had deze vakantieweek een grote invloed op het aantal getolkte uren van de maand februari. Daarom laten we de maand februari hier even buiten beschouwing.

In de maand **maart** daarentegen zouden we het omgekeerde effect moeten zien, aangezien in 2020 geen schoolvakantie viel in de maand maart. We stelden echter een daling vast van 16,3 %.

In de maanden **april**, **mei** en **juni** daalde het aantal aangevraagde uren echter met respectievelijk 61 %, 64 % en 28 %; het aantal getolkte uren daalde met respectievelijk 56 %, 58 % en 20 %.

Tijdens de maand **juli** was er terug een inhaalbeweging van +36 % voor de aangevraagde uren en +38 % voor de getolkte uren. Ook voor de maanden **augustus**, **september** en **oktober** merkten we lichtere stijgingen.

Met de tweede verstrenging van de coronamaatregelen in de maanden **oktober**, **november** en **december** 2020 doken de cijfers terug naar beneden met voor de aangevraagde tolkuren respectievelijk een daling t.o.v. 2019 met 32 %, 11 % en 18 %, voor de getolkte uren was dit respectievelijk 22 %, 0 % en 15 %. De impact was in deze periode dus minder ernstig dan tijdens de eerste lockdown.

De **aangepaste regelgeving** (zie verder hieronder) met de verschillende sectoren (VAPH, VDAB en AGODI) stond ook beter op punt. Het online tolken bereikte ondertussen het bredere publiek. De scholen waren in deze periode meer vertrouwd met het afstandsonderwijs en benutten beter de mogelijkheden van het uitgesteld tolken. Het ondertekenen van een prestatiebladje werd niet meer verplicht (= tijdelijke maatregel).

Bovendien was er in deze periode geen sprake van een volledige lockdown.

### Aangepaste regelgeving

#### Tolken online vanop afstand

Online tolken wordt toegelaten door de drie overheden gedurende de coronapandemie.

#### Meerprestaties - Prestatiebladje

Er wordt uitzonderlijk en tijdelijk – tijdens de coronapandemie – afgestapt van het praktisch ondertekenen van een prestatiebladje.

Indien de duur van de tolkopdracht **zoals voorzien** doorgaat, dient er niets meer ondertekend te worden.

Indien de duur van de tolkopdracht wel **uitloopt in een meerprestatie** door de tolk, dan dient de tolkgebruiker dit te bevestigen aan het CAB.

#### Maandstaten in Onderwijs

De verplichting om de maandstaten fysiek door de tolkgebruiker/leerkracht te laten ondertekenen vervalt, op voorwaarde dat de tolkopdrachten door de leerling/student/cursist of contactpersoon via [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be) aan het CAB worden bezorgd.

In onderling overleg tussen de tolk, de tolkgebruiker en de onderwijsinstelling kan er gekozen worden om het gebruik van de maandstaat intern te behouden.

Indien de duur van de tolkopdracht **uitloopt in een meerprestatie** door de tolk, dan dient de tolkgebruiker of contactpersoon dit te bevestigen aan het CAB.

#### Uitgesteld tolken

Afhankelijk van het pandemiescenario laat AGODI toe om de lessen eventueel in uitgestelde modus te tolken. Uitgesteld tolken is het omzetten naar VGT of geschreven Nederlands van beeld- en geluidmateriaal dat aan de studenten/leerlingen wordt bezorgd.

Eerder werd beslist dat de tolkuren ingezet kunnen worden voor *uitgesteld tolken en omzetting van lesmateriaal*. In dat verband gaf AGODI aan dat bij uitgesteld tolken de duurtijd van de tolkprestatie voor de vergoeding van de tolk gelijkgesteld wordt met de lestijd, zoals voorzien in het lessenrooster. Dit is moeilijk in te schatten voor situaties in het hoger onderwijs, waar uitgesteld tolken meestal wel voor komt.

Hiervoor schuift AGODI een pragmatische oplossing naar voor waarbij zowel rekening gehouden wordt met de gebruiker die zijn tolkurenpakket zelf moet kunnen beheren als met de tolk die een kwalitatief eindproduct wil afleveren en daarvoor ook correct betaald moet worden. Bijgevolg past AGODI deze regelgeving in het hoger onderwijs aan als volgt: voor de omzetting van lesmateriaal ontvangt de tolk een uurloon voor maximaal de duurtijd van de opname (geluid en/of beeldmateriaal) maal 3, zoals in onderling overleg tussen de dove student (en/of contactpersoon) en de tolk werd afgesproken.

AGODI engageert zich om het verbruik van de tolkuren op de voet op te volgen. Mocht blijken dat ofwel het individuele maximum van studenten ofwel het globaal voorziene tolkurenpakket dreigt overschreden te worden, dan zal dit op tijd opgepikt worden.

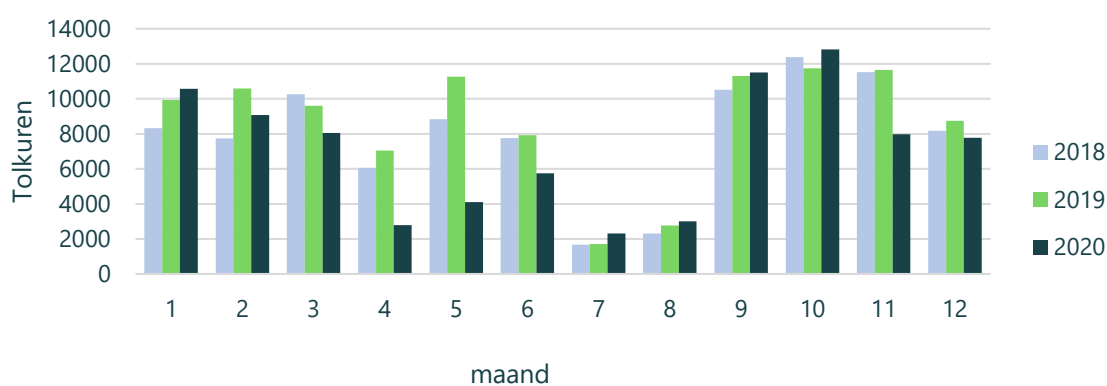


### Omzetten van lesmateriaal in VGT

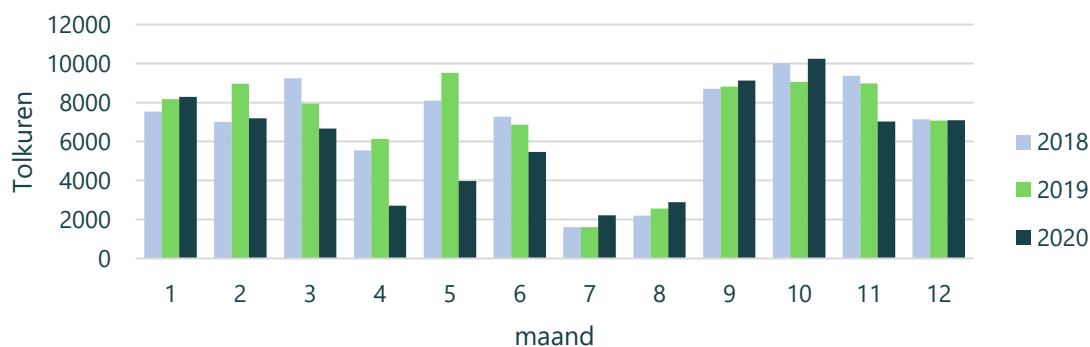
In het secundair onderwijs ontstond het probleem dat dove leerlingen de door de leerkracht uitgesproken en bijgevolg in VGT getolke uitleg bij opdrachten misten zodra tijdens het afstandsonderwijs opdrachten vooral schriftelijk aan de leerlingen werden bezorgd.

AGODI kwam hieraan tegemoet: als hierbij gesproken communicatie (bijkomende uitleg en instructies van de leerkracht) zou wegvallen, dan mag de tolk ook ingezet worden om de teksten/vraagstelling te verduidelijken waar nodig, dit binnen de normale lestijd die voor het vak voorzien wordt in het lessenrooster.

### Aantal aangevraagde uren per maand in 2018, 2019 en 2020

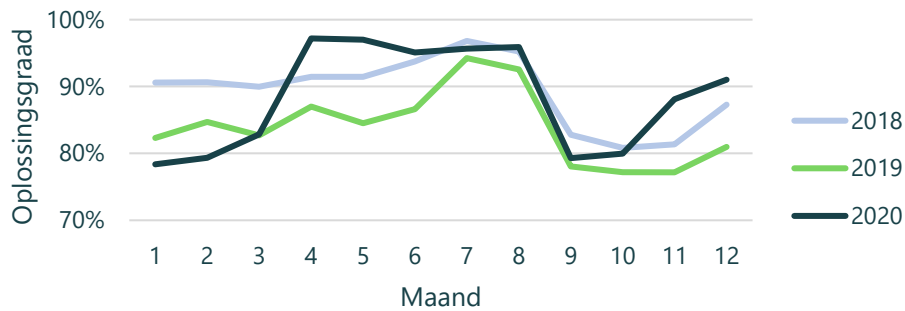


### Aantal getolkte uren per maand in 2018, 2019 en 2020



Bekijken we in de grafiek hieronder de oplossingsgraad, dan zien we dat tijdens de lockdown de oplossingsgraad sterk verbeterd is. Dit is ergens logisch aangezien het aantal aangevraagde uren zo drastisch daalde. De oplossingsgraad stijgt in de maanden april, mei en juni 2020 met respectievelijk 10 %, 13 % en 9 %. Ook tijdens de daaropvolgende maanden zien we een betere oplossingsgraad, wellicht door de inschakeling van het online tolken. Tijdens de tweede verstrenging van de maatregelen zien we in november en december 2020 opnieuw een grote stijging van de oplossingsgraad met gemiddeld 10 %.

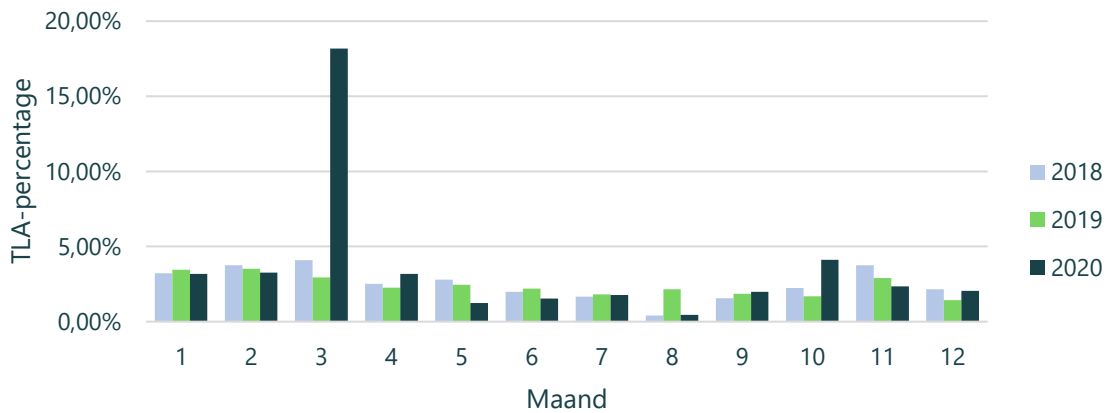
## Oplossingsgraad per maand in 2018, 2019 en 2020



De plotse lockdown in maart 2020 veroorzaakte uiteraard een sterke aangroei van TLA's (1.211 uren). Gemiddeld schommelde het TLA-percentage tussen de 2 à 2,5 %. In de maand maart steeg dit percentage naar 18,2 %. Ook in de maand oktober 2020 stelden we een flinke stijging tot 4,1 % vast. Tijdens de maanden maart en oktober 2020 werden respectievelijk 42 % en 15 % van alle TLA's geregistreerd.

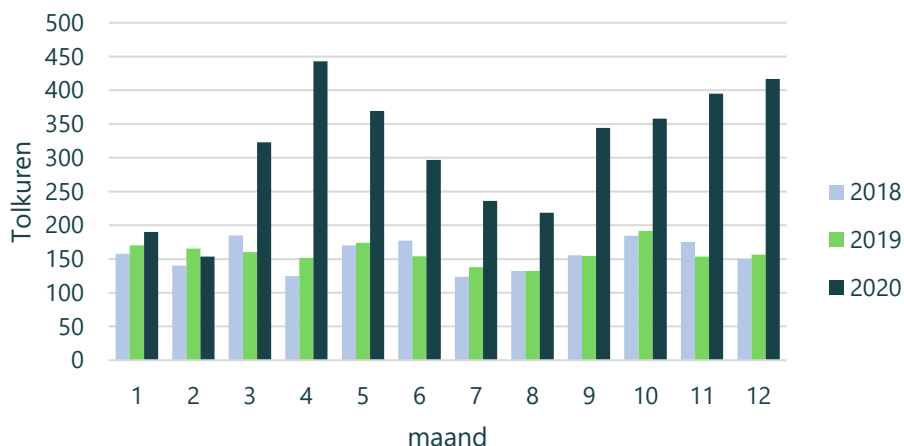
De stijgingen van het TLA-percentage, die in de hoofdstukken hierboven per sector werden vermeld, zijn dus volledig aan de coronapandemie toe te schrijven.

## TLA-percentage per maand in 2018, 2019 en 2020

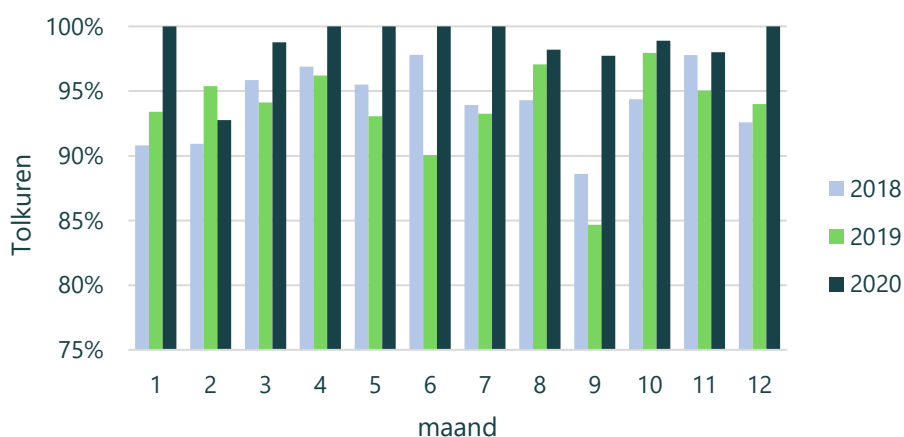


### 3.1.2 Afstandstolkendienst

Beschikbaarheid afstandstolken per maand in 2018, 2019 en 2020



Oplossingsgraad afstandstolkendienst per maand in 2018, 2019 en 2020

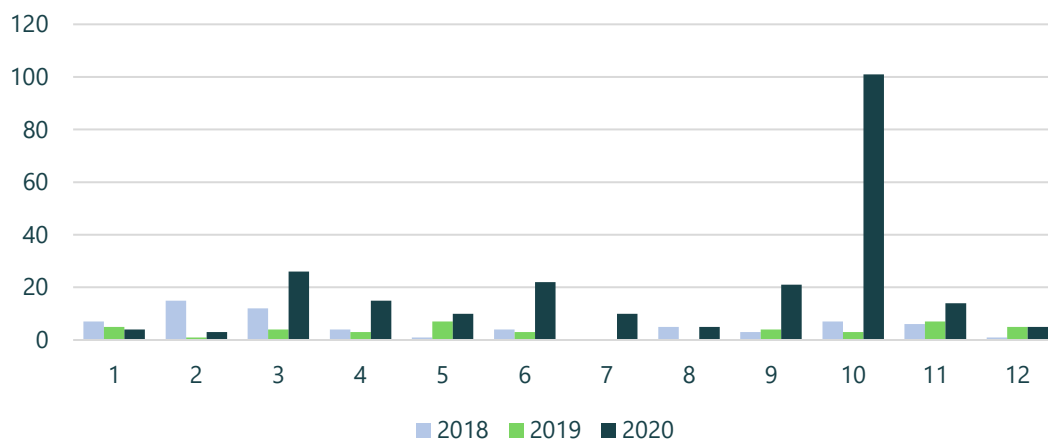


Ondanks de verruiming van de afstandstolkendienst, werden bijna alle tijdslots effectief ingevuld waardoor de beschikbaarheid enorm toenam.

### 3.1.3 Inschrijvingen afstandstolkendienst

In de grafiek hieronder is duidelijk dat vanaf de lockdown in maart 2020 meer tolkgebruikers de weg naar de afstandstolkendienst vonden, wellicht mede dankzij het noodnummer mogelijk gemaakt via het Nationaal Crisiscentrum aan de hand van extra openingsuren. Vooral oktober 2020 zorgde voor een forse aangroei van nieuwe gebruikers, wellicht door de lancering van een nieuwe social media-campagne in de zomer, mede mogelijk gemaakt dankzij de medewerking van twee extra jobstudenten in de zomer.

## Aantal nieuwe inschrijvingen afstandstolkendienst per maand in 2018, 2019 en 2020

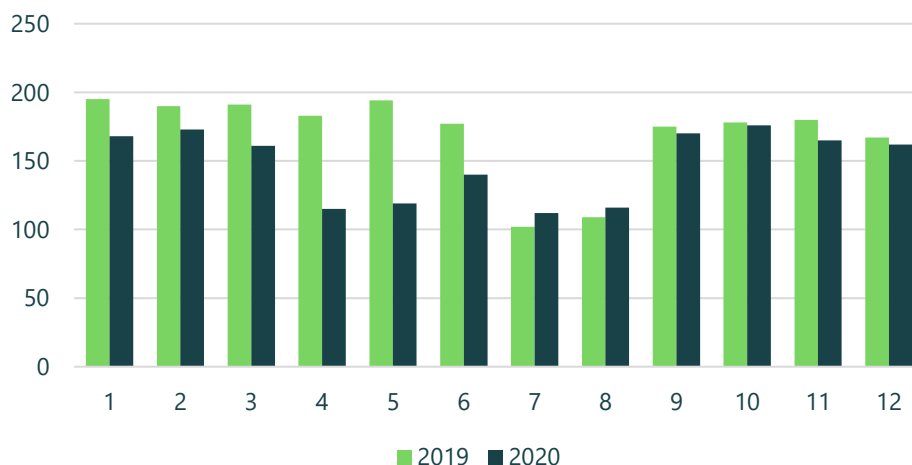


### 3.2 Tolken

Bekijken we het effect van de coronapandemie op de freelance tolken (zowel tolken VGT als ST) in de grafiek hieronder. Vanaf maart daalde het aantal tolken dat effectief een tolkopdracht uitvoerde met 16 %, in april en mei daalde dit aantal verder tot respectievelijk -37 % en -39 %. In juni daalde dit opnieuw met -21 %. In de maand juli steeg het aantal tolken t.o.v. 2019 terug met 10 %. In de maand november daalde het aantal opnieuw met 8 %.

In 2019 tolkten er maandelijks gemiddeld 170 tolken, in 2020 zakte dit gemiddelde naar 148 tolken.

### Aantal freelance tolken getolkt per maand



**4**

**Klachtenbehandeling**

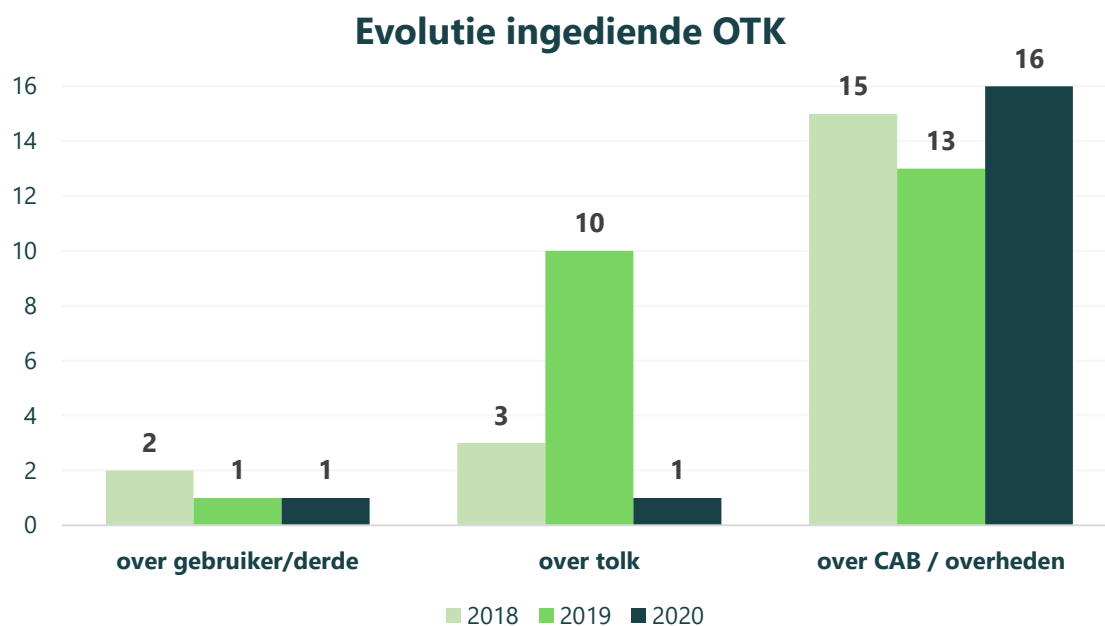
Er werden 18 gegronde of betwistbare OTK (OTK staat voor "Opmerking", "Tip" of "Klacht") geregistreerd als aanvaard, dat zijn er 6 minder dan vorig jaar.

15 OTK hadden betrekking op Onderwijs, 2 op Welzijn en 1 was sectoroverschrijdend.

9 OTK werden ingediend door de tolken, 7 door diverse contactpersonen van de scholen, 1 door een tolkenvereniging en 1 door een student. In vergelijking met voorgaande jaren merkten we een sterke daling door gebruikers (2018: 9, 2019: 2 en 2020: 0).

18 aanvaarde OTK gebeurden via mail en 1 via een VGT-video (via Whatsapp).

Splitst men de 18 OTK uit, dan ziet men dat 13 OTK gaan over de overheidsregels, 3 over het CAB, 1 over de deskundigheid van een tolk en 1 over de toegankelijkheid binnen een ziekenhuis.



## 4.1 OTK over het CAB

In 2020 waren er een 3-tal klachten over de bemiddeling van tolkopdrachten:

- 2 klachten gingen over een administratieve onregelmatigheid;
- 1 klacht ging over een gebrek aan voldoende informatie vanwege het CAB.

De andere 13 klachten gingen over de regelgeving in het algemeen. Dit hebben we kunnen verduidelijken en/of uitleggen.

## 4.2 OTK over de tolken

In 2020 noteerden we diverse klachten over één en dezelfde tolk. Deze klacht werd als één klacht behandeld. Deze tolk werd gewezen op de inhoud van deze gegronde klachten en de tolk heeft deze ook aanvaard en is intussen niet meer actief als tolk.

## 4.3 Werking van de klachtencommissie

De klachtencommissie hoefde in 2020 niet bijeen te komen.

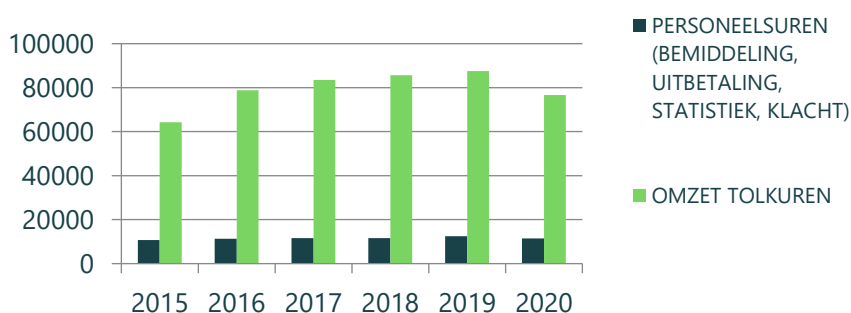
# 5

## Intern beleid

## 5.1 Werkingsmiddelen

De structurele werkingsenvelopes van Onderwijs, Werk en Welzijn voor de dienst bleven op hetzelfde niveau en de opdrachten van de dienst bleven min of meer dezelfde. Het totaal aantal tolkuren daalde voor het eerst in 2020, maar de complexiteit van de bemiddeling verhoogde wel door de coronapandemie. Er kwam veel meer bemiddeling aan te pas door steeds wijzigende omstandigheden, vooral in het voorjaar van 2020. Daarnaast was er ook regelmatig overleg met de overheden rond de gewijzigde omstandigheden rond de bemiddeling.

### EVOLUTIE VERHOUDING: OMZET TOLKUREN / PERSONEELSUREN



De gemiddelde uitgave van de 3 overheden samen bedroeg 6,90 euro per benut tolkuur (2020). Dit is dus gestegen ten opzichte van vorig jaar: 6,40 euro per benut tolkuur. Qua personeelsbezetting zitten we op het niveau van 2017.

In de laatste 4 boekjaren werden enorme inspanningen gedaan voor de lancering van een nieuwe website rond tolkaanvraag (zie kader hieronder), wat resulteert in een investering van +/- 50 % ten opzichte van het totaal jaarlijks budget aan werkingsmiddelen. In 2019 werd deze nieuwe website in gebruik genomen. Dit is positief onthaald en er werden weinig of geen onoverkomelijke problemen vastgesteld. Daarnaast werd de nieuwe website [www.afstandstolk.be](http://www.afstandstolk.be) op poten gezet en een nieuwe look (+ logo) rond onze organisatie uitgewerkt.

Het CAB wenst in de komende jaren nog verder in te zetten op meer automatisatie en digitalisering dankzij ICT-investeringen.

#### 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.

Deze realisatie omvatte 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 tolkentekort wordt daar voorlopig nog gewerkt met een vaste pool van tolken VGT. Verder werden de uitbetalingen van de tolken eenvoudiger en konden openstaande tolkopdrachten vlotter gezocht/gefilterd worden.



## 5.2 Overleg met de sector

CAB werkt nauw samen met drie overheidsdiensten: het VAPH, de VDAB en AGODI, waarmee er een samenwerkingsovereenkomst bestaat. Hierin staan er een aantal vereisten waaraan het CAB moet voldoen om over werkingsubsidies te mogen beschikken.

Daarnaast is het CAB een onmisbare schakel in een driehoek tussen:

- De belangen van dove **tolkgebruikers**, die vertegenwoordigd worden door Doof Vlaanderen vzw;
- De belangen van de **tolken**, die vertegenwoordigd worden door BVGT vzw en sinds kort zijn daar ook de schrijftolken bij gekomen, hier vertegenwoordigd door VSV (Vlaamse Schrijftolkenvereniging);
- De belangen van de drie **overheden** (Welzijn, Werk & Onderwijs), vertegenwoordigd door het VAPH, de VDAB en AGODI.

Het CAB probeert dus een gulden middenweg te vinden waarin alle partijen voldoende aan bod kunnen komen.

In 2020 hadden we de volgende bijeenkomsten:

- Het overlegplatform BVGT - CAB - Doof Vlaanderen: op 2 oktober.
- Een samenkomst van het **Intersectoraal Overleg** (ISO) Tolkondersteuning (waarop behalve de leden van het bovenvermeld overlegplatform ook de drie subsidiërende overheden vertegenwoordigd zijn): op 25 februari en 6 november.
- Overlegmomenten met onder meer BVGT, doofblinde gebruikers, Doof Vlaanderen naar aanleiding van de ingebruikname van de nieuwe website rond **tolkaanvraag.be** en de impact van de coronapandemie.
- Regelmatig overleg met het **Nationaal Crisiscentrum** met betrekking tot de uitzonderlijke maatregelen rond de afstandstolkendienst
- Overleg met VSV (de Vlaamse Schrijftolkenvereniging), BVGT ([www.bvgt.be](http://www.bvgt.be)), Doof Vlaanderen en AGODI rond de nodige aanpassingen in het **uitgesteld tolken** en het inzetten van **online tolken** omwille van de impact van de coronapandemie in het onderwijs.
- Overleg met AGODI en VAPH rond **anderstalige tolken**.

## 5.3 Kwaliteitswerking 2020-2021

### 5.3.1 Kwaliteitswerking 2020 overzicht resultaten

NR	THEMA	SECTOR	DOELGROEP	VERANT- WOORDELIJKE	OPVOLGING	START/LOPEND	TIMING
1	<b>VERSTERKING INHOUDELIJKE WERKING RAAD VAN BESTUUR (RVB)</b>	ALLE	RVB	RVB	DIRECTIE	AFGESLOTEN 2020	2020
2	<b>VERBETEREN ZICHTBAARHEID VAN TEAMTOLKEN</b> Teamtolken kunnen in het detail van de opdracht zien met welke andere tolken zij samen tolken.	ALLE	TOLKEN	DIRECTIE	COORDINATOR	AFGESLOTEN 2020	2019- 2020
3	<b>VERZEKEREN VAN DE FINANCIERING ROND HET PROJECT AFSTANDSTOLKEN</b> Op middellange termijn is de financiering van de afstandstolkendienst niet stabiel. Het CAB onderzoekt de mogelijkheid voor een alternatieve financiering of andere oplossing.	WELZIJN WERK	GEBRUIKERS	DIRECTIE	DIRECTIE	AFGESLOTEN 2020	2019- 2020
4	<b>BERICHTEN VERSTUREN IN TOLKAANVRAAG 2.0</b> <b>(1)</b> Bemiddelaars willen in sommige gevallen naar verschillende contacten dezelfde mail sturen, zorgen dat dit in één handeling kan. <b>(2)</b> 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	COORDINATOR	AFGESLOTEN 2020	2019- 2020
5	<b>BEHOEFTE KANDIDAAT AFSTANDSTOLK: ONDERZOEK ENQUETE BIJ TOLKEN</b>	WELZIJN WERK	TOLKEN	DIRECTIE	DIRECTIE ICT- MEDEWERKER	AFGESLOTEN 2020	2020
6	<b>ACTUALISEREN GEGEVENS RECHT OP TOLKUREN VAPH, VDAB?</b> 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	AFGESLOTEN 2020	2019- 2020
7	<b>OPLEIDINGEN TOLKEN &amp; GEBRUIKERS VAN TOLKAANVRAAG 2.0</b> (1) live (2) Handleidingen Nederlands/VGT	ALLE	GEBRUIKERS TOLKEN	DIRECTIE	DIRECTIE COORDINATOR	AFGESLOTEN 2020	2019- 2020

### 5.3.2 Kwaliteitsplanning 2021

NR	THEMA	SECTOR	DOELGROEP	VERANT- WOORDELIJKE	OPVOLGING	START/LOPEND	TIMING
1	<b>MOGELIJKHEDEN UITZOEKEN OM DE INHOUD VAN TOLKAANVRAAG 2.0 TE VERGROTEN VOOR DOOFBLINDEN</b>	ALLE	DOOFBLINDE GEBRUIKERS	DIRECTIE	ICT-MEDEWERKER	LOPEND	2019-2021
2	<b>ZOEK EEN TOLK FILTER IMPLEMENTEREN IN TOLKAANVRAAG 2.0</b>	ALLE	ALLE	DIRECTIE	COORDINATOR ICT-MEDEWERKER	LOPEND	2019-2021
3	<b>OPTIMALISEREN CORRESPONDENTIE DOVE TOLKGEBRUIKERS DOOR AANMAAK KORTE STANDAARDVIDEO'S</b>	ALLE	GEBRUIKERS	DIRECTIE	ICT-MEDEWERKER	LOPEND	2020-2021
4	<b>VERNIEUWEN INFORMATIEVE WEBSITE <a href="http://www.cabvlaanderen.be">www.cabvlaanderen.be</a> &amp; HERFORMULERING COMMUNICATIESTRATEGIE</b>	ALLE	GEBRUIKERS	DIRECTIE	ICT- MEDEWERKER	LOPEND	2020-2022
5	<b>AVG - PRIVACY GEBRUIKERS &amp; TOLKEN</b> Het CAB maakt verder werk van de opvolging binnen dit wettelijk kader. Bijvoorbeeld overleden dove gebruikers mogen verwijderd worden uit onze database. Deze informatie bereikt niet altijd onze diensten, we bekijken i.s.m. de overheidsdiensten hoe dit kan opgevangen worden.	WELZIJN WERK	GEBRUIKERS	DIRECTIE	DIRECTIE	LOPEND	2019-2021
6	<b>HERWERKING INVENTARIS SAMENWERKINGSREGELS</b> Gezien er een nieuw besluit werd uitgevaardigd, wensen we de inventaris opnieuw te herbekijken en eenvoudiger te formuleren.	ALLE	TOLKEN GEBRUIKERS	DIRECTIE	DIRECTIE COORDINATOR	LOPEND	2019-2021
7	<b>NIEUWE LOOK EN COMMUNICATIECAMPAGNE VOOR HET CAB</b> Werk maken van een betere visibiliteit naar onze cliënten & het werkveld en de positie van het CAB hierin verduidelijken.	ALLE	ALLE	DIRECTIE	IT & COMM. MEDEWERKER	LOPEND	2020-2023
8	<b>VERNIEUWING WEBAPPLICATIE AFSTANDSTOLKEN</b>	ALLE	GEBRUIKERS	DIRECTIE	IT & COMM. MEDEWERKER	LOPEND	2020-2023

9	<p><b>GEbruikers van A- en/of O-uren stimuleren om L-uren te gebruiken</b></p> <p>We stellen vast dat veel tolkgebruikers nog niet vertrouwd zijn met het gebruik van tolkuren in andere domeinen. Veel tolkgebruikers gebruiken voor het eerst een tolk in onderwijssituaties of in een werkomgeving. Toch vragen zij geen L-uren aan, alhoewel dit hen zeker zou kunnen helpen in privé-situaties. Een bewustmaking of campagne hieromtrent is nodig.</p>	ALLE	GEbruikers	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2021-2022
10	<p><b>VERSTERKEN VAN DE COMPETENTIES VAN ONZE MEDEWERKERS DOOR SPECIFIEKE OPLEIDING</b></p> <p>We beschikken over diverse communicatiekanalen (MS Teams, Outlook, Mailchimp, etc..) om een betere communicatie te verzorgen, zowel intern als extern.</p>	ALLE	CAB	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2021
11	<p><b>POLYVALENTIE VAN ONZE MEDEWERKERS VERHOGEN</b></p> <p>We blijven aandacht hebben voor een betere klanttevredenheid over de verschillende domeinen. Hierdoor moet iedere medewerker de regelgeving goed kennen en ernaar kunnen handelen.</p>	ALLE	CAB	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2021-2022
12	<p><b>DIGITALISERING VAN HET ARCHIEF</b></p> <p>Werk maken van de digitalisering om beter op de noden van onze cliënten te kunnen inspelen.</p>	ALLE	CAB	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2021-2022
13	<p><b>VEREENVOUDIGING VAN DE SERVERS VAN HET CAB</b></p> <p>Werk maken van een optimaal administratief opvolgingssysteem.</p>	ALLE	CAB	COORDINATOR	IT & COMM. MEDEWERKER	LOPEND	2021-2022

**6**

**Enkele  
aandachtspunten**

## 6.1 Beter arbeidsvoorwaarden voor tolken VGT

Het aantal **actieve tolken VGT** nam in 2020 niet toe, wel integendeel. Het zakte van 171 tolken naar 167 tolken. Daardoor werd in 2020 – ondanks minder aangevraagde tolkuren van bijna 20.000 uren – voor 9.099 uren géén tolk gevonden. We stellen vast dat maar liefst 54 % van deze actieve tolken (dus ongeveer 90 tolken) gemiddeld minder dan 6 uren tolkten per week, wat we dus nog niet als een halftijdse job kunnen beschouwen... Ten opzichte van het jaar 2012 (= 73%) is dit wel verbeterd, maar het blijft toch een meerderheid binnen deze groep.

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.

Reeds jaren ijveren de tolken onder impuls van BVGT (de Beroepsvereniging Vlaamse Gebarentolken) voor een beter statuut van een tolk. Eind 2020 hebben de administraties van de 3 overheden (Werk, Welzijn & Onderwijs) een nota ingediend bij de kabinetten. Dit is een resultaat van een jarenlange discussie rond het nijpend tekort aan gekwalificeerde tolken die in het beroep als tolk instappen. Omwille van het onaantrekkelijk statuut stappen veel gediplomeerde tolken niet in het beroep.

Als we 2020 vergelijken met het jaar 2016 staan we zelfs geen stap verder: zowel in het aantal afgestudeerde actieve tolken (167) als in het aantal bijdrageplichtige actieve tolken (140) maakten we géén vorderingen...

Kijken we naar het aantal 65-plussers die in de eerstkomende jaren normaal hun pensioenleeftijd bereiken (8): deze 8 personen presteerden in 2020 ongeveer een 5.000-tal tolkuren.

Al deze cijfers zijn dus echt wel alarmerend te noemen... Het CAB doet dus een oproep aan de verantwoordelijken om de arbeidsvoorwaarden van de tolken VGT te verbeteren.

## 6.2 De werking van de afstandstolkendienst verder ondersteunen

Het jaar 2020 betekende een belangrijke doorbraak in de bewustwording rond de afstandstolkendienst. Dit had een 3-tal oorzaken:

1. De coronapandemie heeft voor een doorbraak gezorgd, aangezien veel personen thuis in een lockdown zaten en met veel vragen achterbleven. Tegelijkertijd waren minder live contacten mogelijk, waardoor er meer beroep werd gedaan op een afstandstolk om de contacten met familie te blijven onderhouden;
2. Het Nationaal Crisiscentrum zorgde voor een extra financiering om in de weekends en 's avonds open te blijven, hierdoor konden dove gebruikers de afstandstolkendienst eveneens op andere momenten gebruiken;
3. Onze gerichte communicatiecampagne via de sociale media en via een nieuwe website ([www.afstandstolk.be](http://www.afstandstolk.be)) had duidelijk ook een positieve impact op het meergebruik van de afstandstolkendienst.

De cijfers in hoofdstuk 1.5 zijn veelbetekenend voor de toekomst van de afstandstolkendienst. Het CAB wenst op de ingeslagen weg verder te gaan:

- Sensibilisatie en gerichte informatie bezorgen aan onze tolkgebruikers
- Bewustmaking van de vele voordelen van het afstandstolken in diverse situaties
- Het aantal ingeschreven en het aantal effectieve gebruikers is substantieel gestegen
- We nemen het advies van het PIO-rapport over en bespreken dit verder met onze partners

### 6.3 Extra werkingsmiddelen

We stellen vast dat de uitdagingen ieder jaar steeds groter worden. Echter sinds het jaar 2016 zijn de werkingssubsidies onveranderd gebleven en niet geïndexeerd. Als je eraan rekent met de groeiende personeelskosten (jaarlijkse indexering) en de groeiende werkdruk in de bemiddeling (aanpassing aan de coronapandemie, continue opvolging & aanpassing van de complexe regelgeving, groot tolkentakort en continue opvolging,...) is een structurele en bijkomende financiering noodzakelijk.

In de voorbije jaren werd gelukkig enorm geïnvesteerd in een nieuwe [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be) waardoor de verwerking van tolkopdrachten vlotter kan verlopen, wat enkel mogelijk was dankzij de de gedane investeringen vanuit het verleden. Deze investeringen zorgden voor een extra belasting op de resultaten van de laatste twee boekjaren: het CAB realiseerde ieder boekjaar een verlies, een teken aan de wand. Daarnaast werken we verder aan de noodzakelijke aanpassingen voor onze groep van Doofblinden. Ook moet er werk gemaakt worden van een vernieuwde website [www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be) dat niet alleen onze cliënten op een deskundige en eenvoudige wijze moet kunnen informeren, maar ook derde partijen. Vergeten we hierbij ook niet onze aandacht voor het verhogen van toegankelijke informatie in VGT voor de Vlaamse dovengemeenschap door meer in te zetten op video's in VGT.

Daarom is het CAB verplicht om terug een discussie aan te gaan met de overheden, waarbij een verhoging van deze werkingsmiddelen noodzakelijk is om de uitdagingen van de komende jaren aan te gaan.

# 7

## Bijlagen



## AANSLUITINGSFORMULIER

### Gebruik tolkuren voor de afstandstolkendienst

#### Inleiding

Vanaf 1 oktober 2020 moet u, om van de afstandstolkendienst (ATD) gebruik te kunnen maken, over een abonnement beschikken. Het werken met een abonnement laat het CAB toe om de beschikbare afstandstolken gerichter in te zetten wat ten goede komt aan de bereikbaarheid van de ATD voor u als gebruiker (vb. uitbreiden openingsuren). Het abonnement is geldig tot eind 2022 (einde pilootproject). Opdat u gedurende die periode onbeperkt gebruik kan maken van de ATD vraagt het CAB dat u van het totale tolkurenpakket Welzijn (L-uren) en Werk (A-uren) jaarlijks 5 L-uren of 5 A-uren afstaat aan de ATD.

Wat moet je doen om een abonnement te krijgen?

1. Vul je persoonlijke gegevens in op dit formulier
2. Kies of je 5 L- of 5 A-uren per jaar inzet
3. Teken het formulier en stuur het op naar ons adres (zie hieronder)
4. Je mag het getekende formulier ook inscannen en via e-mail naar [afstandstolk@cabvlaanderen.be](mailto:afstandstolk@cabvlaanderen.be) doorsturen



#### Mijn persoonsgegevens

Naam en voornaam :

Adresgegevens :

Geboortedatum :

#### Verklaring

Ik zet in (duid je keuze aan):  5 A-uren uit mijn tolkurenpakket (Arbeid via de  )  
 5 L-uren uit mijn tolkurenpakket (Welzijn via het  )

Deze worden jaarlijks gebruikt voor de dienstverlening van de afstandstolkendienst.

Handtekening :  Datum :

Opsturen of mailen naar :

CAB Vlaanderen, Dendermondesteenweg 449, 9070 Destelbergen (mail : [afstandstolk@cabvlaanderen.be](mailto:afstandstolk@cabvlaanderen.be) ).

Project mogelijk gemaakt dankzij :

**VAPH**

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR  
PERSONEN MET EEN HANDICAP

**VDAB**

samen sterk voor werk

<sup>1</sup> Dit abonnement wordt jaarlijks stilzwijgend verlengd tot einde 2022 (einde pilootproject). Als u het abonnement wenst op te zeggen dan gebeurt dit ten laatste voor eind november 2021 via mail naar [tolkaanvraag@cabvlaanderen.be](mailto:tolkaanvraag@cabvlaanderen.be).