



**JAARRAPPORT**

**2021**

Met de werkingsmiddelen van ...

# VAPH

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR  
PERSONEN MET EEN HANDICAP

AGODI



Vlaanderen  
is onderwijs & vorming



... 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 2021 .....</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
1.1.2.5 Gebruik van anderstalige tolken.....	14
1.1.3 L-uren 2021.....	14
<b>1.2 Sector Werk .....</b>	<b>16</b>
1.2.1 Arbeidsuren (A-uren).....	16
1.2.2 Gebruikers A-uren .....	16
1.2.3 Sollicitatie uren (S-uren) .....	18
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 Voorziena A-/S-/B-uren 2022 voor live tolkopdrachten .....	18
<b>1.3 Sector Onderwijs .....</b>	<b>20</b>
1.3.1 Onderwijstolkuren (O-uren) .....	20
1.3.1.1 Tolkuren VGT .....	20
1.3.1.2 Tolkuren ST .....	30
1.3.2 Leerlingen – Studenten – Cursisten.....	37
1.3.2.1 Aantal leerlingen per kalenderjaar .....	37
1.3.2.2 Aantal leerlingen per schooljaar.....	38
<b>1.4 Sector Derden .....</b>	<b>43</b>
<b>1.5 Afstandstolkendienst.....</b>	<b>44</b>
1.5.1 De inrichting van de dienst.....	45
1.5.2 Gebruikers .....	46
1.5.3 In welke mate werd de dienst benut?.....	47
1.5.3.1 Op het niveau van de oproepen .....	47
1.5.3.2 Op het niveau van de dove gebruikers.....	50
1.5.4 Bijzondere kenmerken van de oproepen bij de afstandstolkendienst .....	51
1.5.5 Toegankelijkheid van vaccinatiecentra .....	52
1.5.6 Inschrijvingen afstandstolkendienst.....	52
<b>2 EVOLUTIE VAN HET TOLKENBESTAND .....</b>	<b>53</b>
<b>2.1 Tolken VGT.....</b>	<b>54</b>
2.1.1 Aantal tolken per provincie .....	54
2.1.2 Aantal tolken per omzetgroep.....	55
2.1.3 Aantal tolken per leeftijdscategorie .....	56
2.1.4 Werkelijke aangroei van tolken VGT .....	58
2.1.5 Dove tolken.....	59
<b>2.2 Schrijftolken (ST) .....</b>	<b>60</b>

2.3	Bijtscholing voor tolken.....	64
3	KLACHTENBEHANDELING .....	65
3.1	OTK over het CAB .....	66
3.2	OTK over de tolken .....	66
3.3	Werking van de klachtencommissie.....	66
4	INTERN BELEID .....	67
4.1	Werkingsmiddelen .....	68
4.2	Overleg met de sector.....	68
4.3	Kwaliteitswerking 2021-2022 .....	70
4.3.1	Kwaliteitswerking 2021 overzicht resultaten .....	70
4.3.2	Kwaliteitsplanning 2022 .....	70
5	ENKELE AANDACHTSPUNTEN .....	72
5.1	Het tekort aan tolken VGT oplossen .....	73
5.2	De werking van de afstandstolkendienst verder ondersteunen en uitbouwen .....	74
5.3	Extra werkingsmiddelen .....	75
6	BIJLAGEN .....	76
	Bijlage 1: abonnement gebruik tolkuren voor de afstandstolkendienst .....	77
	Bijlage 2: analyse studie van het kleutertolken in onderwijs.....	78
	Bijlage 3: toelichting over het Besluit van de Vlaamse Regering de dato 29/05/2020.....	83

## Voorwoord

Het voorbije jaar 2021 is een jaar geweest waarin we verder werkten aan de gewijzigde omstandigheden, ons voornamelijk opgedrongen door de coronapandemie over de gehele wereld. Het was voor onze medewerkers vooral aanpassen in de manier van samenwerken binnen en buiten onze organisatie: met collega's, onze klanten, onze tolken en onze partners & diverse overheden in Vlaanderen.

Gelukkig zijn we erin geslaagd, dankzij enerzijds de flexibiliteit van onze medewerkers en anderzijds goed overleg met onze partner-overheden (AGODI, VAPH en VDAB), om deze uitdagingen goed aan te pakken. Daarnaast hebben de tolken deze moeilijke periode kunnen overbruggen en hebben ze zich kunnen aanpassen aan de sterk gewijzigde omstandigheden.

We presenteren u via dit jaarverslag een overzicht van onze werking binnen het CAB. Ten eerste rapporteren we over de bemiddeling binnen de 3 sectoren waarin we actief zijn: *Welzijn*, *Werk* en *Onderwijs*. Daarnaast rapporteren we over *Derden*. Immers, niet alle tolkopdrachten verlopen via het CAB: er zijn tolkopdrachten die niet via onze bemiddeling tot stand komen.

Hiernaast brengen we ook verder rapport uit over de verdere groei binnen de afstands-tolkendienst. Sinds de start in 2012 is deze dienst enorm gegroeid, wat alleen maar ten goede komt aan alle tolkgebruikers! Niet alleen dove tolkgebruikers vinden veel meer de weg naar deze unieke dienst, maar ook een groot deel van de vaccinatiecentra deed een beroep op deze dienst!

Dit alles is niet mogelijk zonder de inschakeling van onze tolken (tolken VGT, schrijftolken, anderstalige tolken, ...). Uit deze cijfers blijkt een stagnatie in het aantal tolken VGT. Recent werd vanuit de Vlaamse overheden een akkoord bereikt om vanaf 2022 het statuut van de tolken stapsgewijze te verbeteren, maar de impact hiervan kan u nog niet merken in dit jaarverslag!

Verder informeren we u over het intern beleid en het klachtenbeleid binnen onze organisatie. Tenslotte vatten we in het laatste hoofdstuk samen met welke aandachtspunten we rekening moeten houden voor de toekomst.

Veel leesgenot!

**Het CAB-team**

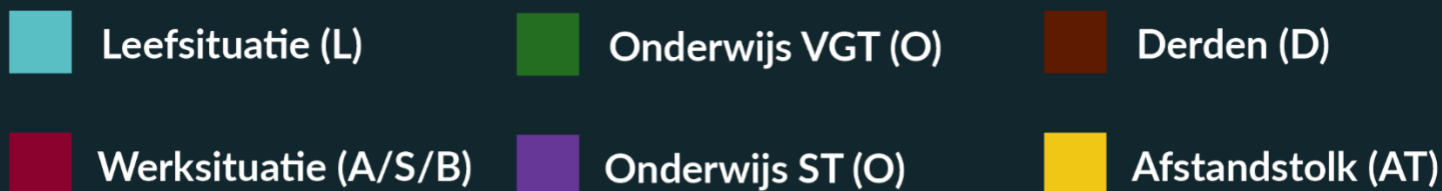
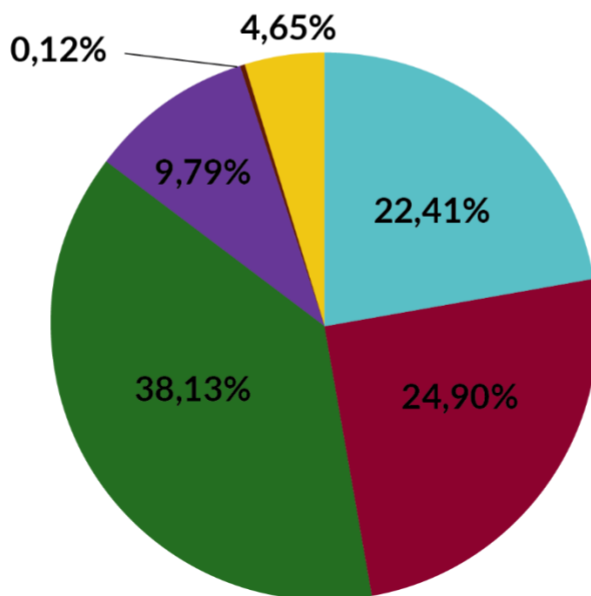
# Kerncijfers 2021

**+27,15%**  
**113 775**  
 uren  
 aangevraagd

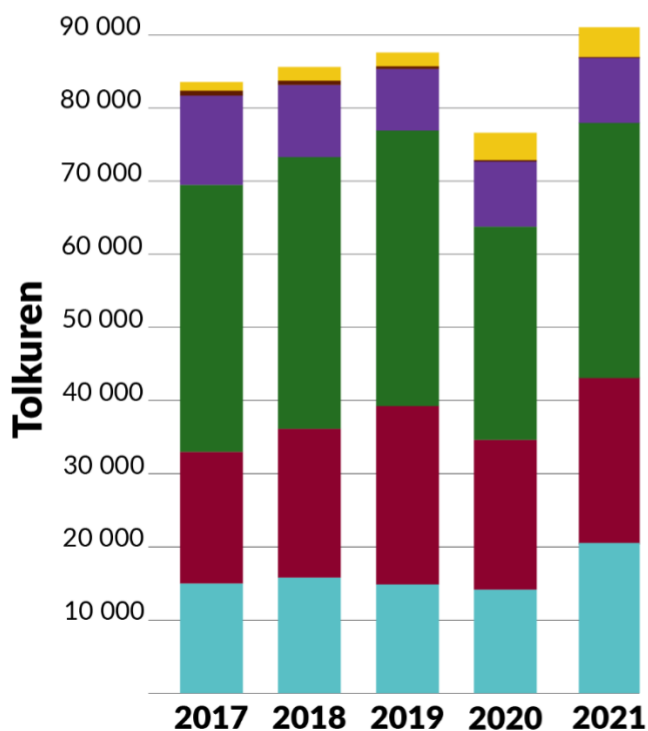
**80,34% opgelost**

**+19,34%**  
**91 411**  
 uren  
 getolkt

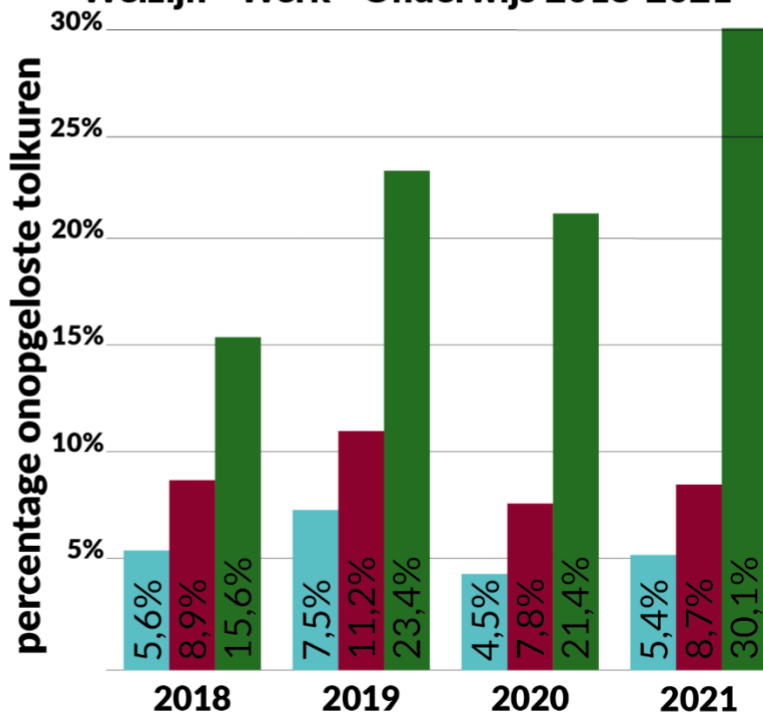
## Ingevulde tolkuren 2021



## Groei ingezette tolkuren 2017-2021



## Evolutie onopgeloste tolkuren Welzijn - Werk - Onderwijs 2018-2021



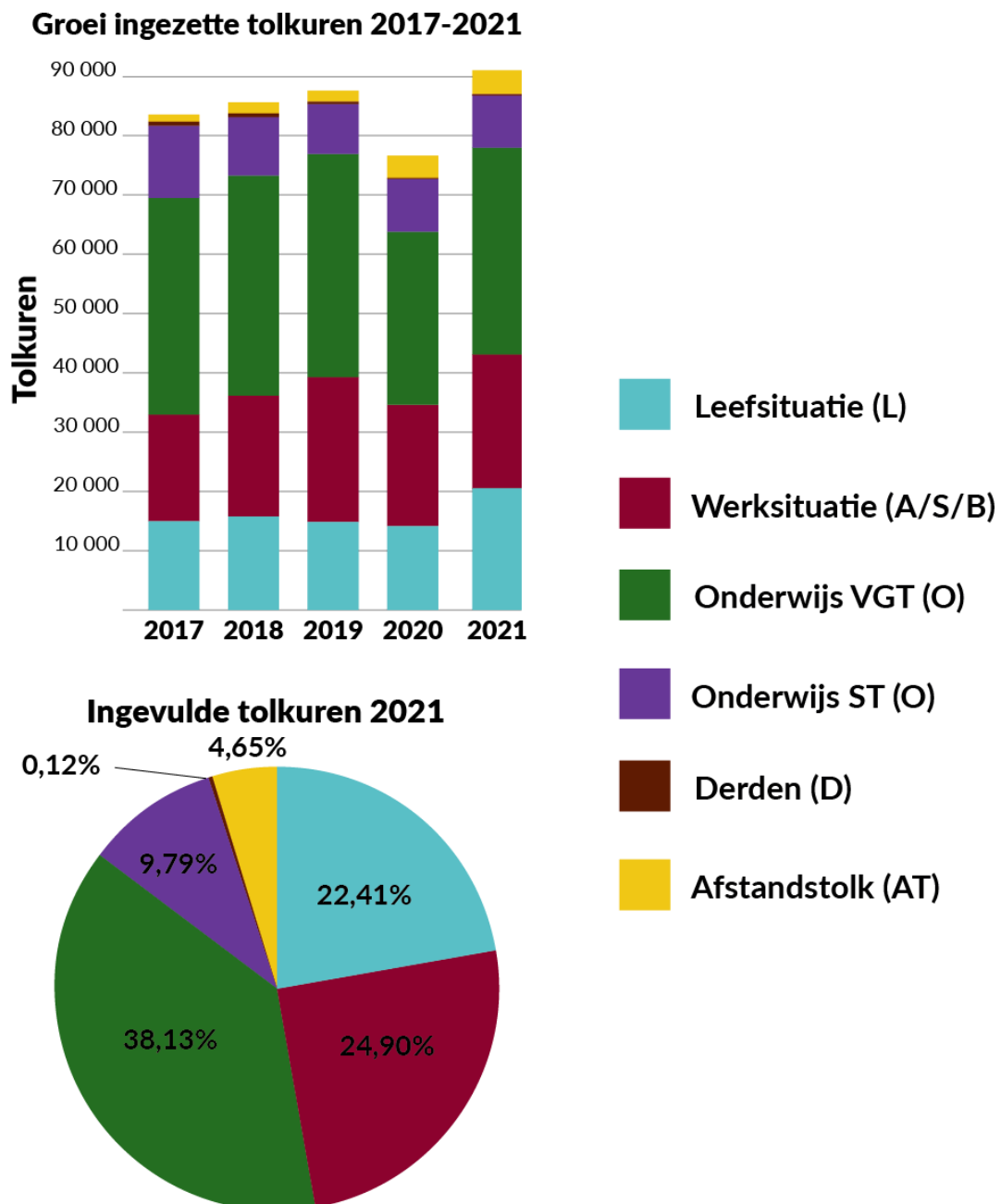


## Inleiding

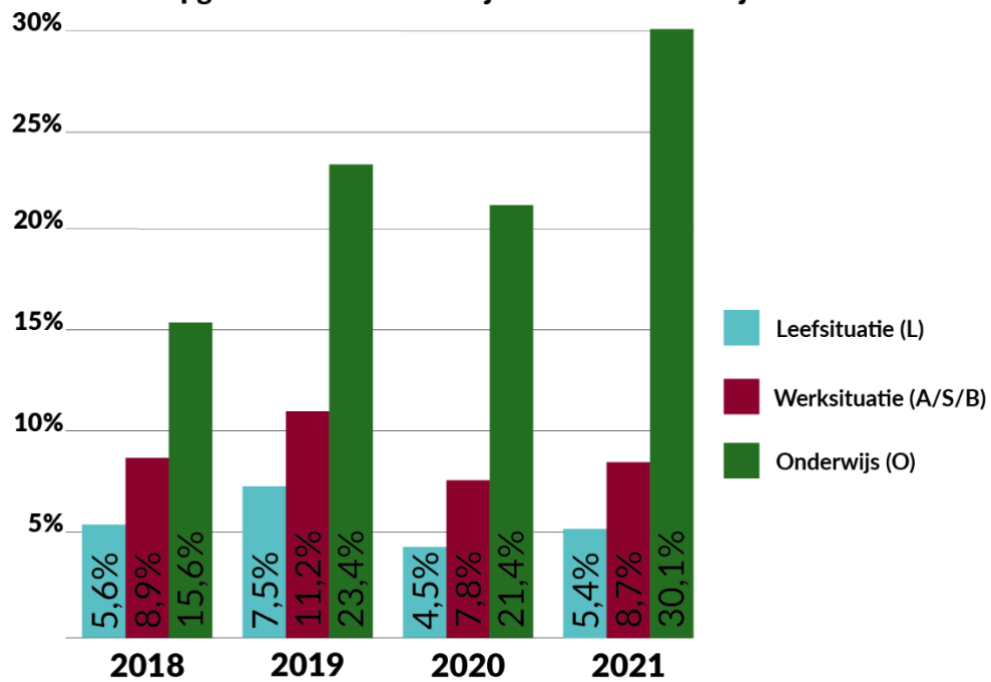
In het jaar 2021 werden in totaal 113.775 uren aangevraagd (in het jaar 2020 noteerden we 89.480 uren, in het jaar 2019 noteerden we 106.268 uren), een stijging van 27,15 %. Vergelijken we het aantal aangevraagde uren met het jaar 2019, dan stellen we een stijging vast van 7,06 %.

Het CAB en de tolken losten samen 91.411 tolkuren op (inclusief permanentie voor de afstandstolken). Dit is een stijging met 19,34 %. In 2020 was dit gedaald tot 76.599 tolkuren, terwijl het in 2019 ging om 87.607 tolkuren. Ten opzichte van het jaar 2019 zien we een stijging van 4,34 %.

De oplossingsgraad daalde daardoor van 85,60 % in 2020 naar 80,34 % in 2021. In 2019 was de oplossingsgraad 82 %.

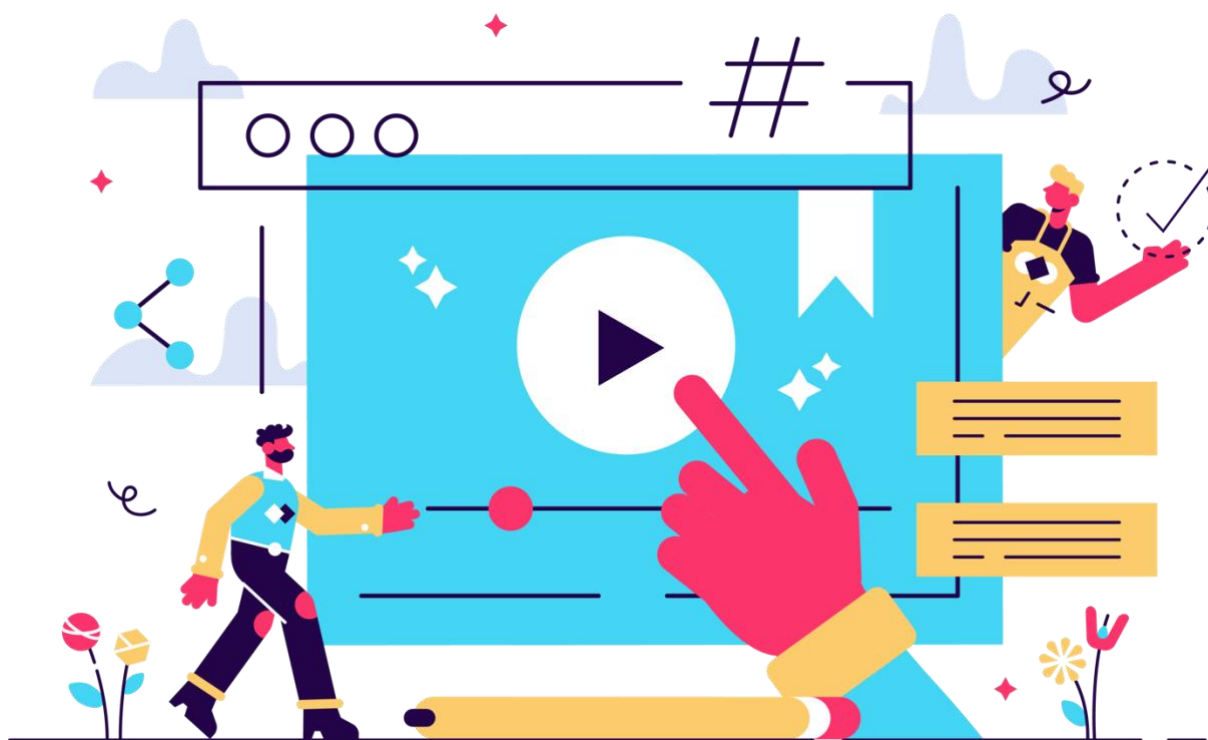


### Evolutie onopgeloste tolkuren Welzijn - Werk - Onderwijs 2018-2021



Maar liefst 87 % van alle getolkte uren (zonder rekening te houden met de permanentie voor de afstandstolken) waren uren VGT (Vlaamse Gebarentaal), vorig jaar bedroeg dit 85%. Het aandeel getolkte uren ST (schrijftolk) bedroeg 12 % (vorig jaar 14 %) en het aandeel anderstalige tolkuren (IS, ASL, LSFb,...) bedroeg 1 % (idem vorig jaar).





1

# Gepresteerde tolkuren in 2021

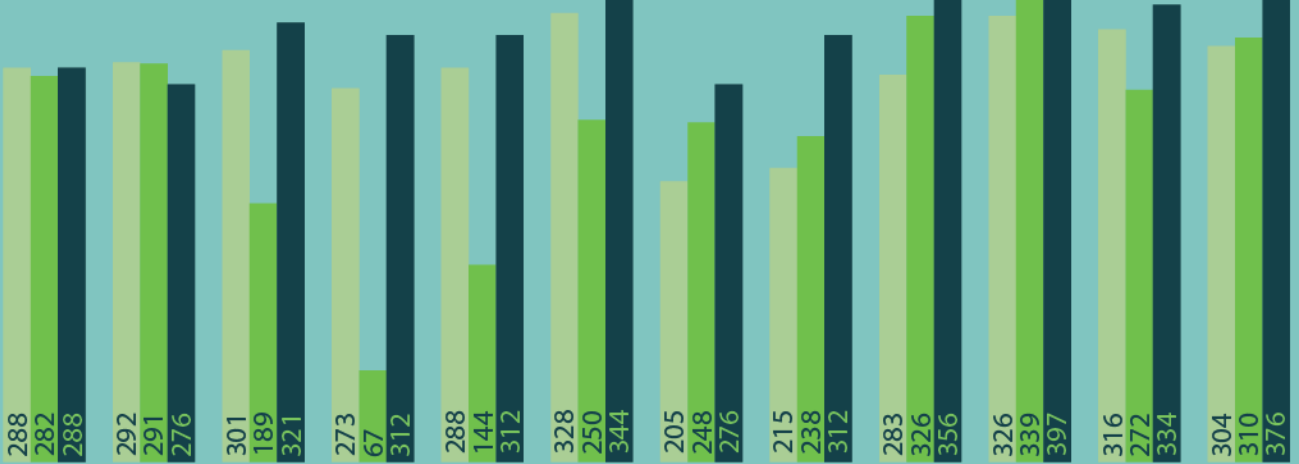
# Sector welzijn (L-uren)



**2063**  
gebruikers  
ingeschreven

44%

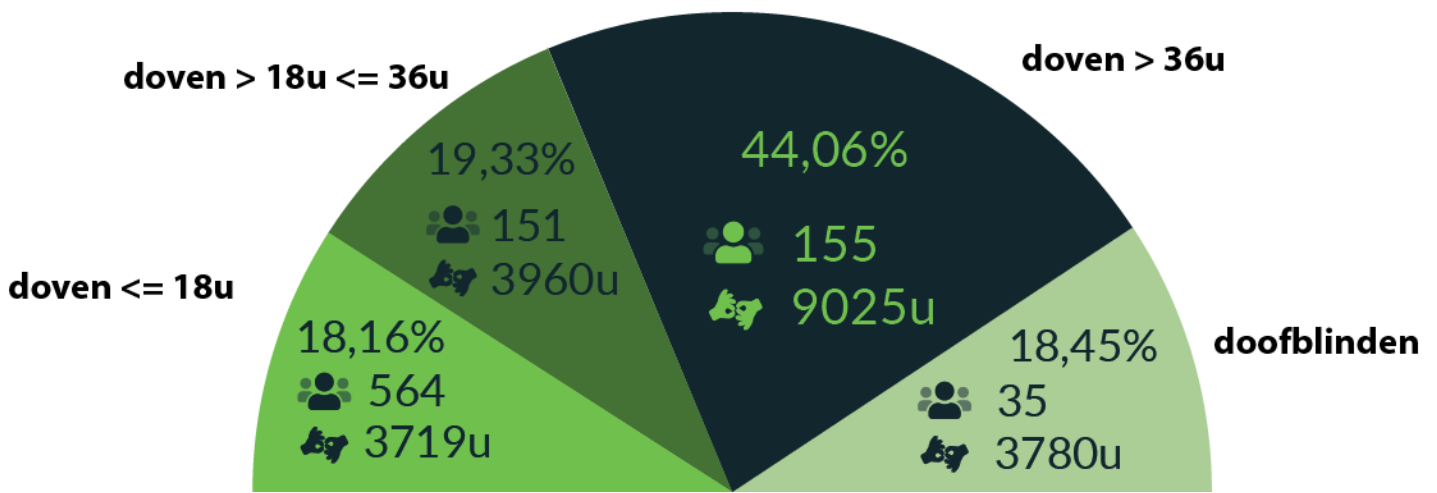
**905**  
gebruikers  
effectief



jan feb mrt apr mei jun jul aug sep okt nov dec

2019 2020 2021

## Gebruikte L-uren in 4 subgroepen



## 1.1 Sector Welzijn

Sinds 2020 werd in het besluit van de Vlaamse regering het tolkurenpakket verhoogd van 18 tot 80 uren voor dove rechthebbenden en van 90 tot 220 uren voor doofblinde gerechtigden (zie ook Bijlage 3 verder in dit jaarverslag).

Dit sterk optrekken van de tolkuren betekende niet alleen dat elke gebruiker jaarlijks veel méér uren ter beschikking kreeg. 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, niet alleen voor de tolkgebruiker, maar ook voor het CAB en de overheden.

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

Er werden 21.662 uren aangevraagd door de gebruikers. Dit was een sterke stijging van 46,4 % t.o.v. het jaar 2020. In 2020 was er een daling van 7,8 %. Vergelijken we het aantal aangevraagde tolkuren in 2021 met 2019, dan zien we een stijging van 35 %. Deze stijging is te verklaren door de stijging van het persoonlijk jaarlijks contingent van de tolkuren in de leefsituatie (zie de inleiding hierboven).

Hiervan werden 20.484 uren opgelost, dus met andere woorden: 5,44 % van de aangevraagde uren bleef onopgelost. In 2020 ging het om 4,5 % onopgeloste uren.

In 2021 werd 1 % van de uitbetaalde tolkuren geregistreerd als een “Te Late Afgelasting” (TLA), waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie. In 2020 werd 2,42 % geregistreerd als TLA, in 2019 was dit 1,10 %.

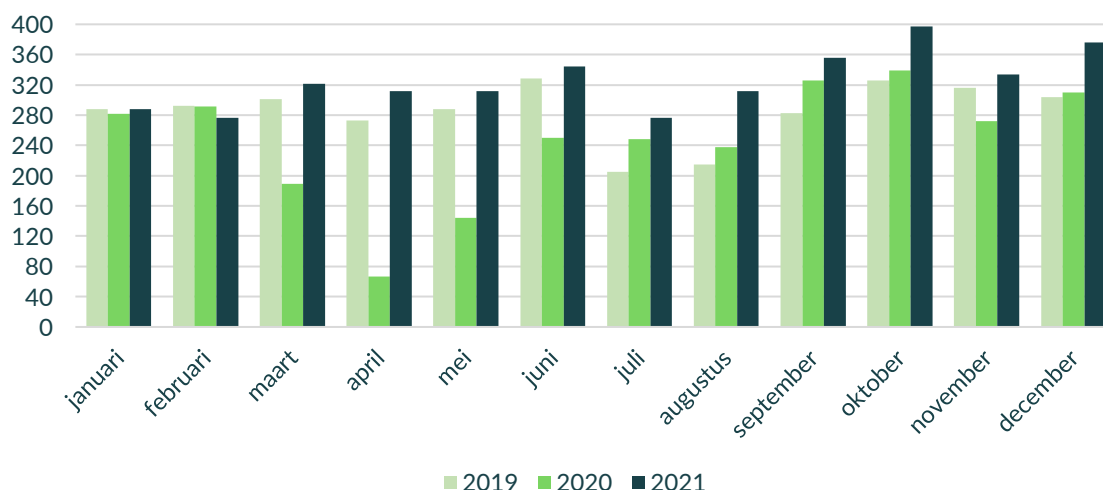
### 1.1.2 Gebruikers L-uren

In het jaar 2021 registreerde het CAB in totaal 2.063 gebruikers met het recht op L-uren. Dat was een stijging met 1,18 % ten opzichte van het jaar 2020.

Hiervan gebruikten 905 personen (44 % van de rechthebbenden) effectief hun tolkuren. Dit was 11,2 % meer dan in 2020.

Maandelijks waren er gemiddeld 325 gebruikers (een stijging van 32 % t.o.v. 2020). In het jaar 2020 waren er gemiddeld 246 gebruikers. Vergelijken we het gemiddeld aantal gebruikers van 2021 t.o.v. 2019 dan zien we een stijging van 14 %. In 2019 waren er maandelijks gemiddeld 285 gebruikers.

### Evolutie maandelijks aantal gebruikers met een tolkopdracht VAPH



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

In 2021 gebruikte de groep van 870 dove gebruikers in totaal 16.704 uren. Het gebruik van deze groep steeg met 46,3 %. Het gemiddeld verbruik per persoon was 19,2 uren (in het jaar 2020 noteerden we een gemiddeld verbruik van 14,7 uren), wat een stijging van 31 % betekent. In 2019 was het effect van de verhoging van het persoonlijk contingent van de tolkuren beperkt omwille van de coronacrisis én het feit dat deze wijziging pas halfweg 2020 in werking was getreden. In 2021 zien we het effect veel duidelijker. Het aantal personen dat een tolk gebruikte steeg met 12 % terwijl dit de voorbije 2 jaren afnam.

Terwijl in 2020 25 % (198 personen) van de niet-doofblinde gebruikers meer dan 18 uren<sup>1</sup> gebruikte, steeg dit in 2021 tot 35,2 % (306 personen). Dit is een stijging met 108 personen (+ 54,55 %). Van deze 306 personen gebruikten er 155 personen meer dan 36 uren. Zij vertegenwoordigden 17,8 % van de hele groep van actieve niet-doofblinde gebruikers (t.o.v. vorig jaar een stijging met 67 personen). Maar liefst 34 personen gebruikten 95 % van het beschikbaar aantal tolkuren. 16 van hen gebruikten al hun beschikbare tolkuren.

#### Beschikbaar aantal tolkuren

Niet-doofblinde gebruikers hebben recht op 80 tolkuren. 580 niet-doofblinde gebruikers stonden 5 uren af van hun persoonlijk contingent tolkuren uit de leefsituatie (L-uren) voor de tolkbezetting van de afstandstolkendienst. Dit betekent dat voor deze tolkgebruikers het aantal - voor live tolken beschikbare - tolkuren daalde van 80 uren naar 75 uren.

13 van de 34 personen die 95 % gebruikten en 5 van de 16 personen die alle beschikbare tolkuren opgebruikten hadden 5 tolkuren afgestaan voor de afstandstolkendienst.

Uit deze groep van 870 dove gebruikers waren er 564 personen die slechts 18 uren in het jaar 2021 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 2,93 % ten opzichte van het jaar 2020 (581 personen).

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

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

In 2021 waren er 46 doofblinde gebruikers erkend en geregistreerd bij het CAB. Dat zijn er 3 meer dan in 2020. Deze personen hadden dus recht op een verhoogd basispakket voor doofblinden (vanaf 2020 bedroeg dit 220 tolkuren, voorheen bedroeg dit maximum 90 uren).

Uit deze groep waren er 35 personen die effectief hun tolkuren gebruikten (in 2020 waren dit 34 personen).

20 van deze tolkgebruikers gebruikten meer dan 90 uren<sup>3</sup> (in 2020 waren dat er 13). 9 onder hen gebruikten meer dan 180 uren en 3 van deze 9 personen gebruikten hun volledig tolkurenpakket van 220 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.

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

## Beschikbaar aantal tolkuren

Doofblinde tolkgebruikers hebben recht op 220 tolkuren. 12 doofblinde tolkgebruikers stonden 5 uren af van hun persoonlijk contingent tolkuren uit de leefsituatie (L-uren) voor de tolkbezetting van de afstandstolkendienst. Dit betekent dat voor deze tolkgebruikers het aantal - voor live tolken beschikbare - tolkuren daalt van 220 uren naar 215 uren.

3 van de 9 personen die meer dan 190 uren gebruikten hadden 5 tolkuren afgestaan voor de afstandstolkendienst. Van deze 3 personen had 1 persoon alle beschikbare tolkuren opgebruikt.

Deze groep gebruikte in totaal 3.780 uren, een stijging met 39,6 % t.o.v. het jaar 2020 (2.707 uren). Dit vertegenwoordigde 18,45 % van het totaal aantal getolkte uren in 2021 in Welzijn (19,2 % in 2020).

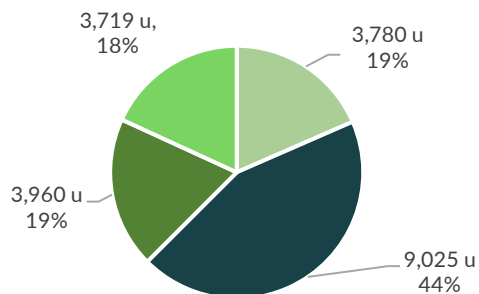
Ook het gemiddeld gebruik per doofblinde gebruiker steeg tot 108 uren (79,61 uren in 2020, 96,5 uren in 2019).

### 1.1.2.3 De 3 subgroepen in welzijn

In welzijn onderscheiden we aldus 4 subgroepen (zie grafieken hieronder):

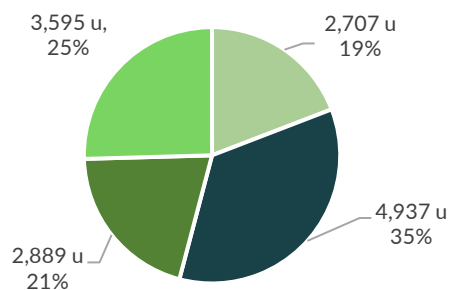
- o de doofblinde gebruikers
- o de niet-doofblinde "grote" gebruikers die meer dan 36 uren gebruikten,
- o de niet-doofblinde "middelgrote" gebruikers die 19 t.e.m. 36 uren gebruikten,
- o de niet-doofblinde "kleine" gebruikers die max. 18 uren gebruikten

gebruikte L-uren in 2021



- Doofblinde gebruikers (gemiddeld 108 u/persoon)
- Grote gebruikers > 36u (gemiddeld 58,2 u/persoon)
- Middelgrote gebruikers 19-36 u (gemiddeld 26,2 u/persoon)
- Kleine gebruikers <= 18u (gemiddeld 6,6 u/persoon)

gebruikte L-uren in 2020



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

#### 1.1.2.4 Schrijftolkuren (uren ST)

Er werden 307 uren ST aangevraagd, waarvan 241 uren werden ingevuld voor 13 dove gebruikers. In 2020 werden er 214 uren ST aangevraagd en 190 uren ST getolkt voor 11 dove gebruikers.

De oplossingsgraad daalde van 88,8 % in 2020 naar 78,5 % in 2021.

De 241 uren ST vertegenwoordigden 1,2 % van alle gebruikte L-uren. Dit aandeel is ongeveer hetzelfde als de voorbije jaren (in 2020 en 2019 was dit 1,3 %).

#### 1.1.2.5 Gebruik van anderstalige tolken

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

Sinds het besluit van de Vlaamse Regering, geldig vanaf 1 januari 2020, kan een gebarentaaltolk die niet in het bezit is van één van de door de Vlaamse overheid erkende gebarentaaltolkdiploma's ingezet en betaald worden voor tolkopdrachten in leef- en onderwijssituaties. Hierdoor kunnen bv. dove LSFB-tolkgebruikers (Waalse gebarentaal) die in Vlaanderen gedomicilieerd zijn en het recht op tolkuren ontvangen via het VAPH wel LSFB-tolken inzetten.

### **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/besluit/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.

In 2021 werden er door anderstalige tolken 34 uren getolkt voor 5 verschillende tolkgebruikers.

#### 1.1.3 L-uren 2021

Het tolkurencontingent vanaf 2019 werd vastgelegd op een maximum van 38.183 uren. Net zoals in 2020 volstond dit nog ruimschoots in 2021.

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

## A

Arbeid  
uren

+7,4%

23524

uren  
aangevraagd

92,16%  
opgelost

21680

uren  
getolkt

+7,19%



387

## S

Sollicitatie  
uren

+130,46%

401

uren  
aangevraagd

90,52%  
opgelost

363

uren  
getolkt

+90,5%



52

## B

Beroepsopleiding  
uren

+474,58%

1017

uren  
aangevraagd

70,70%  
opgelost

719

uren  
getolkt

+399,31%



13

## totaal

+12,12%

24942

uren  
aangevraagd

+10,94%

22762

uren  
getolkt

91,26% opgelost



## 1.2 Sector Werk

### 1.2.1 Arbeidsuren (A-uren)

In totaal werden 23.524 tolkuren in arbeidssituaties aangevraagd. Dat was 7,4 % meer dan in 2020 (21.894 uren) maar nog steeds een daling van 12,9 % t.o.v. 2019. In 2019 werden er 27.009 uren aangevraagd.

In totaal werden 21.680 tolkuren effectief getolkt, een stijging van 7,19 % t.o.v. 2020. 192 (0,89 %) van al deze uitbetaalde A-uren werden geregistreerd als "Te Late Afgelasting", waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie.

124 uren (0,57 %) werden door de toegekende tolk zelf laat afgelast waardoor er geen vervanging kon gevonden worden.

In 2021 werd 7,84 % 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 7,62 %, in 2019 was dit 10,90 %.

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 steeg opnieuw tot 37,83 %. In 2020 daalde dit fors naar 30,38 %, maar de vorige jaren lag dit aandeel rond de 40 % (2019: 39,48 %; 2018: 40,4 %; 2017: 40,7 %).

De oplossingsgraad van teamtolkopdrachten bleef status quo: 89,20 % (in 2020: 89,87 %; in 2019: 87,08 %).

Dit percentage lag iets lager dan de algemene oplossingsgraad. Voor 4,54 % van de teamtolkopdrachten werd helemaal geen tolk gevonden (in 2020: 4,80 %, in 2019: 6,71 %).

Het aandeel effectief getolkte teamtolkuren t.o.v. alle getolkte uren bedroeg 36,18 % (in 2020: 29,99 %, 2019: 38,57 %).

Het aantal aangevraagde uren ST steeg met 21,9 % tot 1.191 uren (977 uren ST in 2020, 679 uren ST in 2019). Daardoor steeg het aandeel t.o.v. alle aangevraagde A-uren tot 5,06 % (in 2020: 4,46 %, in 2019: 2,51 %). Het aantal getolkte uren ST steeg met 16 % tot 1.059 uren ST. De oplossingsgraad daalde van 93,3 % in 2020 naar 88,9 % in 2021.

In totaal werden 537 tolkuren ingezet, waarbij International Sign (of een andere gebarentaal) werd gebruikt (in 2020 noteerden we 760 uren, een daling met 29 %).

### 1.2.2 Gebruikers A-uren

Eind 2021 registreerde het CAB 1.461 personen met het recht op A-uren. 202 van deze gebruikers hadden enkel een recht op A-uren maar nog geen recht op L-uren: dat waren er 3 minder dan in 2020.

In de loop van 2021 werd een update van de werkgeversattesten uitgevoerd. Het vermoeden bestond namelijk dat een aantal van die attesten niet meer geldig waren, aangezien het CAB daarover geen actuele informatie had ontvangen van de betrokkenen (bv. door een pensionering van de werknemer of een verbreking van het arbeidscontract). Echter, eind 2021 hadden niet alle tolkgebruikers of hun werkgevers deze vraag beantwoord. De ondertussen ontvangen informatie rond deze werkgeverscontracten, werd verwerkt.

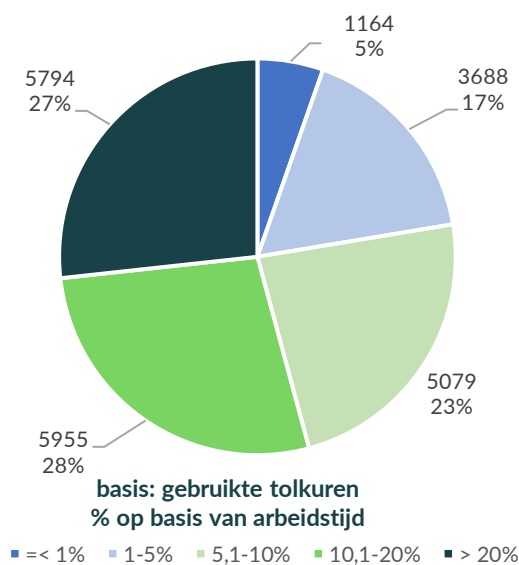
Terwijl er in 2020 volgens de toenmalige gegevens 817 personen één (of meerdere) arbeidscontract hadden, resulteerde dat na deze update tot een lijst van 729 personen. In 2021 steeg dit aantal met 5,21 % tot 767 personen.

Het aantal personen dat effectief A-uren gebruikte, steeg met 2,65 % tot 387 personen. In 2020 was er een daling met 14,90 % tot 377 personen en in 2019 was er een stijging van 1,84 % tot 443 personen.

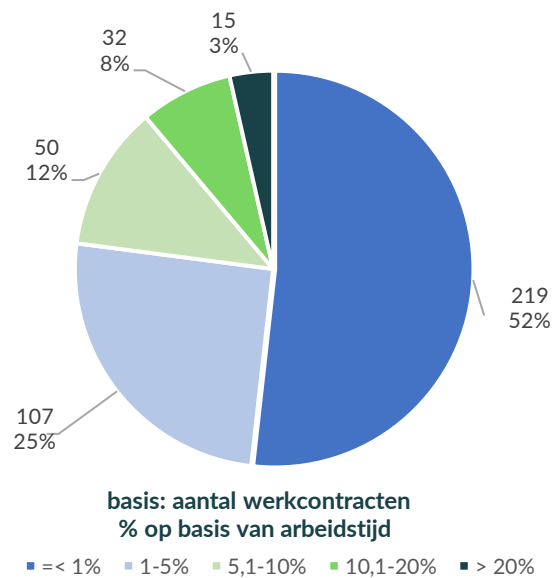
Het gemiddeld aantal uren per gebruiker per jaar steeg in 2021 tot 56 uren. Voor 2020 en 2019 bleef dit beperkt tot 54 uren.

Desondanks waren er 38 personen die in 2021 in één of meerdere werksituaties een tolk vroegen, en geen enkele tolk ontvingen. In 2020 waren er 24 en in 2019 waren er 38 personen met geen enkele opgeloste tolkopracht.

Profiel van de gebruikers van A-uren in 2021



Profiel van de gebruikers van A-uren in 2021



Het aantal effectieve gebruikers steeg met 3 %, het aantal werkcontracten steeg met 4 % (387 gebruikers met 423 contracten).

54 gebruikers van A-uren ontvingen extra tolkuren, 8 meer dan in 2020<sup>4</sup>.

Vanaf 2019 konden tolkgebruikers een recht op maximum 30 % van hun arbeidstijd ontvangen. Tolkgebruikers ontvingen voor 41 werkcontracten het maximum van 30 % tolkuren en bij 18 werkcontracten werd een verdubbeling van het basispakket tot 20 % toegekend.

32 personen gebruikten tussen 10 en 20 % tolkuren voor 27 arbeidsovereenkomsten. 15 personen gebruikten meer dan 20 % tolkuren voor 15 arbeidsovereenkomsten.

Van deze 15 personen gebruikten 2 personen alle 30 % tolkuren op en 1 persoon gebruikte meer dan 28 %.

De groep die meer dan 20 % verbruikte, bedroeg 3,5 % van het aantal arbeidscontracten. Deze gebruikers namen 27 % van het totaal aantal tolkuren op.

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

### 1.2.3 Sollicitatie uren (S-uren)

Er werden 401 uren aangevraagd, wat een stijging betekende met 130,46 % (in 2020 noteerden we 174 uren, in 2019: 239 uren). Opvallende vaststelling is hier dat in de periode 2010-2020 er jaarlijks gemiddeld 225 uren aangevraagd werden. In 2021 stellen we bijgevolg een stijging vast van 78 % t.o.v. dit gemiddelde.

Hiervan werden 363 uren opgelost, waardoor de oplossingsgraad steeg tot 90,5 % (in 2020 bedroeg deze 85 %).

2,75 % van de uitbetaalde S-uren werden geregistreerd als “*Te Late Afgelasting*”, waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie (4,05 % in 2020, 3,95 % in 2019).

Er werd, net zoals in 2021, voor 2 uren sollicitatieopdrachten te laat afgelast door de gereserveerde tolk zelf.

Er werden 2 uren ST aangevraagd (in 2020 werden er geen uren ST aangevraagd).

Er werden wel 41 S-uren getolkt in *International Sign* (in 2020 : 3 uren, 2019: 2 uren).

### 1.2.4 Gebruikers S-uren

Elke persoon die het recht op tolkuren ontvangt van VDAB, mag voor sollicitatiegesprekken S-uren gebruiken.

In 2021 gebruikten 52 personen hun S-uren (in 2020: 37 personen en in 2019: 47 personen). Het gemiddeld aantal uren per gebruiker was 7 uren. In 2020 en 2019 was dit 4 uren, in 2018: 6,4 uren.

Helaas waren er 3 personen die wilden solliciteren, maar geen tolk konden bekomen. In 2020 waren dit 6 personen en in 2019: 10 personen.

### 1.2.5 Tolkuren beroepsopleiding (B-uren)

Zoals voorheen was het gebruik van B-uren grillig. Dat komt onder meer omdat een paar bijkomende gebruikers (met telkens een groot pakket uren) een groot verschil kunnen maken. In 2021 werden 1.017 uren aangevraagd: een explosieve stijging met 474,58 % t.o.v. het jaar 2020 (177 uren in 2020). Hiervan werden er 719 uren getolkt. De oplossingsgraad daalde dus van 81 % naar 70,7 %.

Bekijken we het gemiddeld aantal aangevraagde tolkuren van de voorbije 10 jaar (2010-2020), dan behalen we 571 tolkuren. Vergelijken we het hoge aantal aangevraagde tolkuren van 2021 met dit gemiddelde dan zien we een stijging van 78 %.

Er werden 113 uren ST aangevraagd, waarvan er 95 uren getolkt werden. Enkel in 2010 werden er ook uren ST (37 uren) getolkt voor een beroepsopleiding.

### 1.2.6 Gebruikers B-uren

Er waren 13 gebruikers die B-uren gebruikten (11 gebruikers in 2020). Zij gebruikten gemiddeld 55 uren per persoon.

### 1.2.7 Voorziene A-/S-/B-uren 2022 voor live tolkopdrachten

Voor 2021 had de VDAB initieel 19.600 tolkuren voorzien. Dit was een daling met 28 %, maar kon in de loop van het jaar nog bijgestuurd worden op eenvoudige aanvraag. In opvolging van de maandelijkse monitoring stuurde VDAB reeds in de zomer bij tot 26.200 tolkuren.

Het aantal aangevraagde uren steeg met 12,12 % tot 24.942 uren (in 2020: 22.245 uren; in 2019: 27.501 uren).

De oplossingsgraad voor A-, B- en S-uren samen bedroeg 91,26 %, dit was een daling met 1 % t.o.v. het jaar 2020 (92,24 %).

Voor 2022 heeft de VDAB voorlopig 26.200 uren voorzien.

## 1.3 Sector Onderwijs

### 1.3.1 Onderwijstolkuren (O-uren)

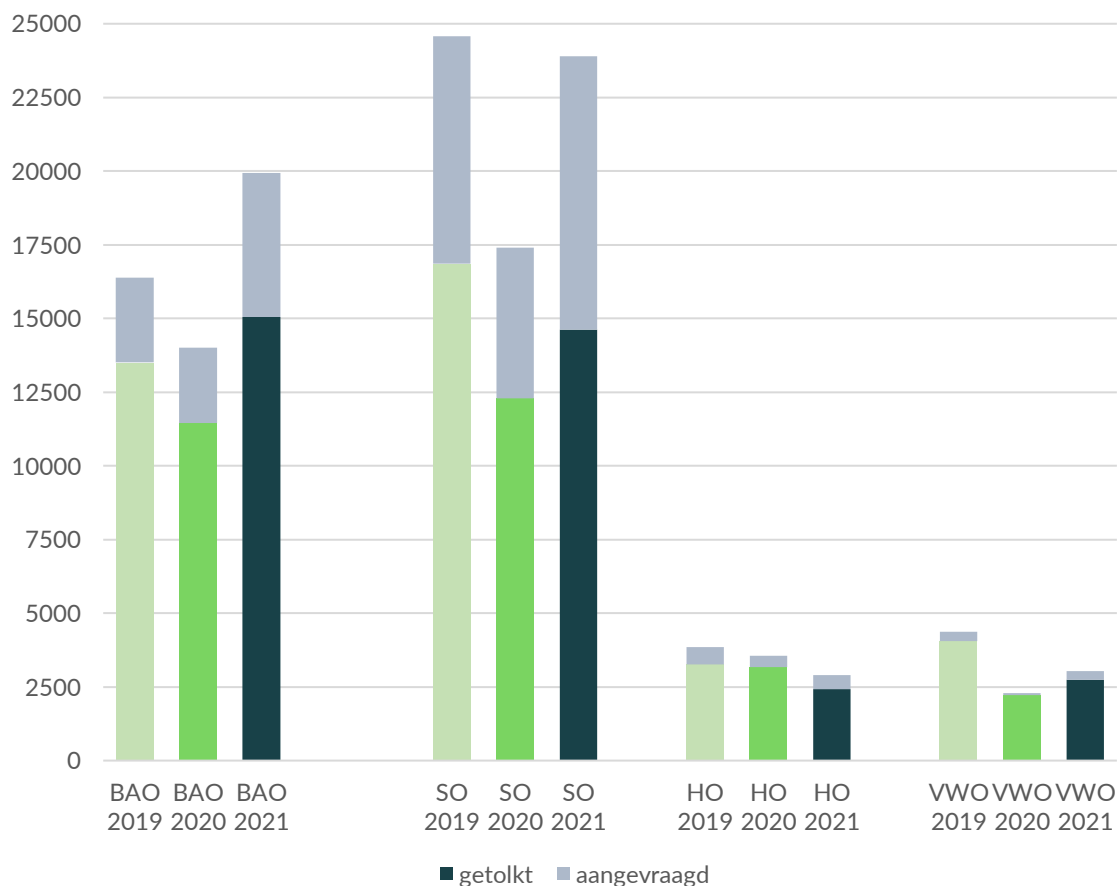
#### 1.3.1.1 Tolkuren VGT

##### 1.3.1.1.1 Evolutie per kalenderjaar

In 2021 werden in totaal 49.782 tolkuren VGT aangevraagd. Dit was een stijging met 33,6 % (in 2020 noteerden we 37.250 tolkuren, wat een daling van 24,2 % was t.o.v. het jaar 2019 met 49.165 uren). Vergelijken we het aantal aangevraagde tolkuren VGT in 2021 met 2019, dan zien we een stijging van 1,3 %.

De oplossingsgraad daalde verder van 78,3 % naar 70 % (in 2017 was dit nog 88,38 %!). Daardoor steeg het aantal getolkte uren slechts met 19,6 % tot 34.856 uren terwijl we in 2020 29.151 uren noteerden. T.o.v. 2019 betekent dit een daling van 7,5 %.

Evolutie per kalenderjaar tolken VGT



Het aantal uitbetaalde TLA-tolkuren (981 uren) daalde tot 2,8 %. In 2020 bedroeg dit 5,3 % van het totaal aantal getolkte uren (1.531 uren), dit was te verklaren door de coronapandemie. In de jaren daarvoor was het aandeel TLA veel hoger (3,09 % in 2019, 3,30 % in 2018 en 4,05 % in 2017). Deze sterke daling is wellicht te verklaren door de sterk gedaalde oplossingsgraad, waardoor in geval van TLA een ruim aanbod aan vervangopdrachten beschikbaar is. Dit speelt wellicht ook door in de tolkuren die gefactureerd werden aan de onderwijsinstellingen.

In het jaar 2021 werden 8 uren gefactureerd aan de onderwijsinstellingen. In het jaar 2020 factureerden we 13 uren.

# Sector onderwijs tolken VGT

## Basisonderwijs

+42,3%

19 933

uren  
aangevraagd

+31,5%

15 055

uren  
getolkt

75,5% opgelost

## Secundair onderwijs

+37,4%

23 899

uren  
aangevraagd

+18,9%

14 618

uren  
getolkt

61,2% opgelost

+33,6%

49 782

uren  
aangevraagd

70,0% opgelost

+19,6%

34 856

uren  
getolkt

-18,0%

2 911

uren  
aangevraagd

-23,3%

2 433

uren  
getolkt

83,6% opgelost

## Hoger onderwijs

+32,5%

3 039

uren  
aangevraagd

+23,5%

2 750

uren  
getolkt

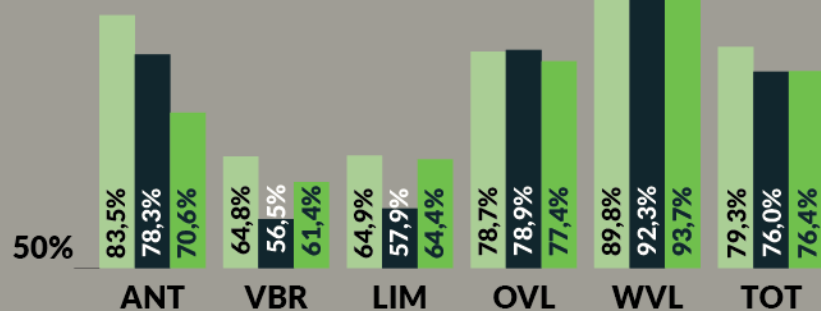
90,5% opgelost

## Volwassenenonderwijs



97

## Schooljaar



Evolutie oplossingsgraad per provincie

2018-2019 2019-2020 2020-2021

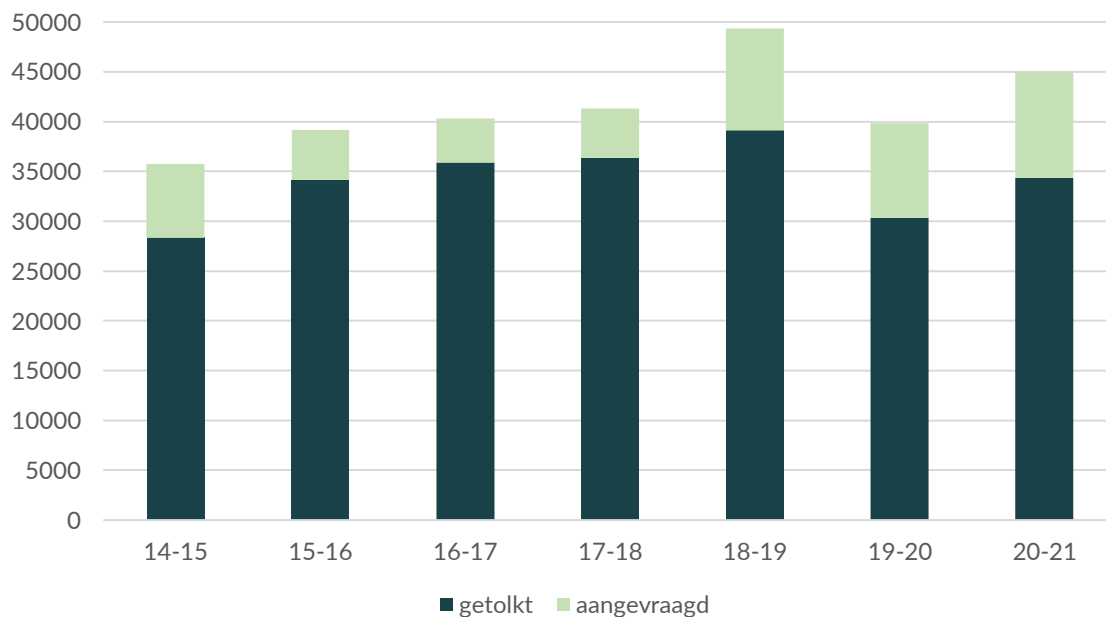
### 1.3.1.1.2 Evolutie per schooljaar

#### 1.3.1.1.2.1 Tolkuren VGT in alle studieniveaus samen

In het schooljaar 2020-2021 werden bij het CAB effectief 44.984 uren aangevraagd door leerlingen, studenten en cursisten: een stijging met 12,8 % t.o.v. het schooljaar 2019-2020.

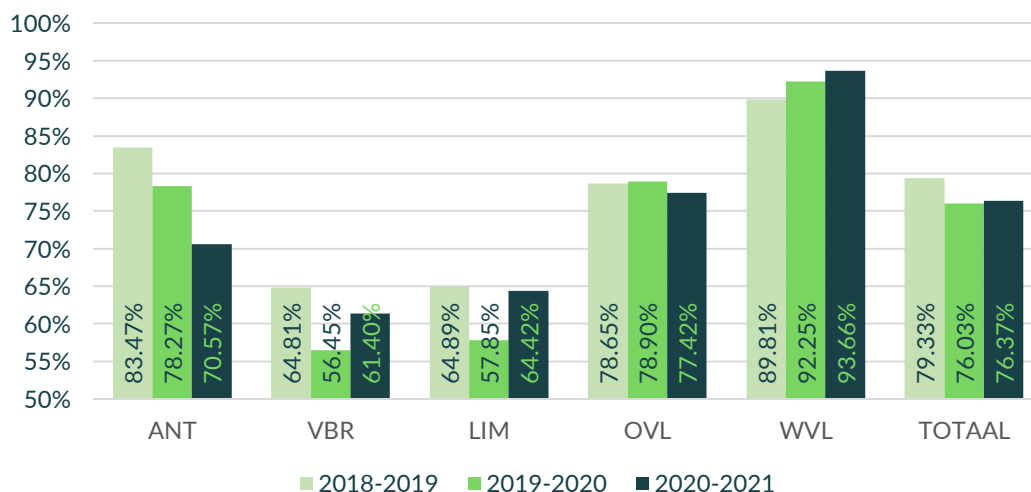
Het aandeel TLA's daalde tot 3,21 % (1.102 uren), tijdens het schooljaar 2019-2020 steeg dit tot 4,7 % (1.425 uren). Tijdens het schooljaar 2018-2019 bedroeg het aandeel van TLA's 3,1 % (1.203 uren).

### Evolutie aangevraagde en getolkte uren VGT



De totale oplossingsgraad, die tijdens het schooljaar 2019-2020 daalde tot 76 %, bleef tijdens het schooljaar 2020-2021 min of meer status quo.

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



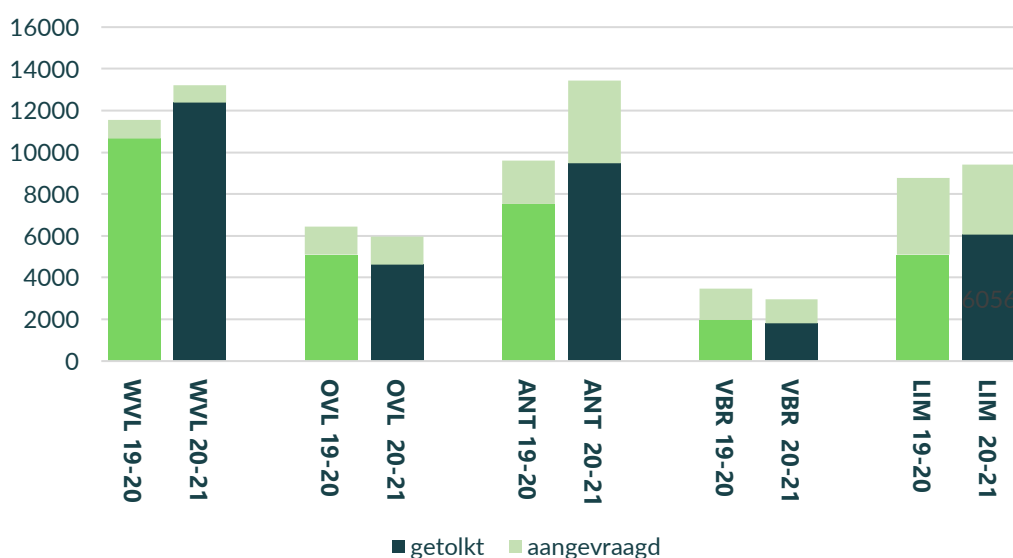


Ten opzichte van 2020 zien we in het algemeen een status quo: 76 %. De zeer lage oplossingsgraad in Vlaams-Brabant<sup>5</sup> en Limburg steeg lichtjes naar resp. 61 % en 64 %. In Antwerpen en Oost-Vlaanderen daalde de oplossingsgraad verder van resp. 78,3 % naar 71 % en van 78,9 % naar 77 %. Enkel in West-Vlaanderen zien we terug een stijging van 92,3 % naar 93,7 %.

Terwijl het aantal aangevraagde tolkuren tijdens het schooljaar 2019-2020 overall daalde, stellen we tijdens het schooljaar 2020-2021 opnieuw een stijging vast in Antwerpen (+40 %), West-Vlaanderen (+14,3 %) en Limburg (+7,0 %). In Oost-Vlaanderen daalde het aantal aangevraagde tolkuren met 7,5 % en in Vlaams-Brabant met 14,7 %.

De verschuiving van het aandeel in aangevraagde tolkuren dat elke provincie vertegenwoordigde zet zich verder. Antwerpen spande de kroon met 29,9 %, gevolgd door het nog steeds sterk vertegenwoordigde West-Vlaanderen (29,4 %). Limburg volgt met 20,9 %, terwijl Oost-Vlaanderen - dat jarenlang op de 2<sup>de</sup> plaats stond - daalde naar 13,3 %. Vlaams-Brabant vertegenwoordigde 6,6 % van alle aangevraagde tolkuren.

### Evolutie per schooljaar tolken VGT



#### 1<sup>e</sup> semester 2021-2022

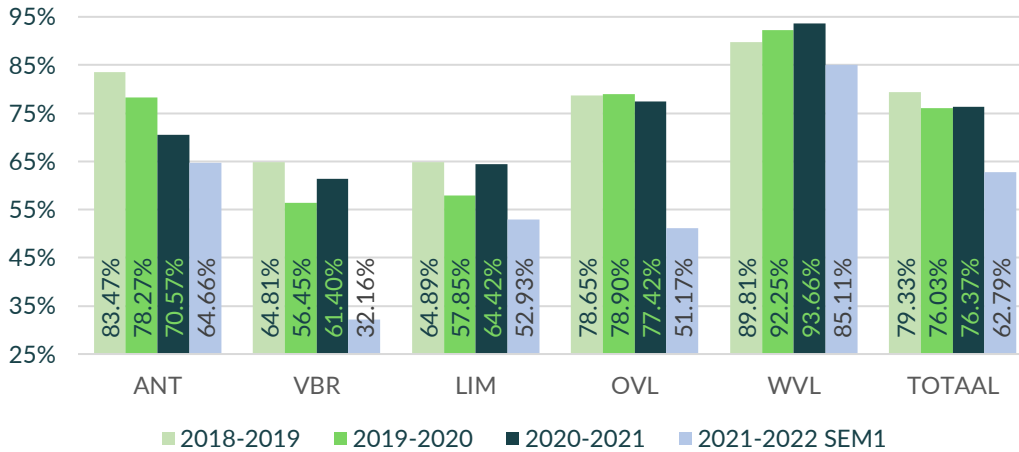
Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2021-2022 steeg het aantal aangevraagde tolkuren met 25,4 % (23.667 uren). Door het grote tolkentakort kon deze stijgende vraag niet ingevuld worden en daalde de oplossingsgraad tot 62,8 %, wat resulteert in een daling van 13,3 % t.o.v. het eerste semester van het schooljaar 2020-2021.

De betere oplossingsgraad in West-Vlaanderen (85,1 %) trok de algemene oplossingsgraad echter naar boven. Indien we West-Vlaanderen buiten beschouwing laten daalde de oplossingsgraad van de overige provincies tezamen tot 54,8 %.

De oplossingsgraad in Vlaams-Brabant en Oost-Vlaanderen daalde het sterkst (resp. -27,9 %, -27,5 %). Daardoor daalde de oplossingsgraad in Vlaams-Brabant tot 32,2 %, in Oost-Vlaanderen tot 51,2 %. De oplossingsgraad in Limburg daalde tot 52,9 % en in Antwerpen tot 64,7 %.

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



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

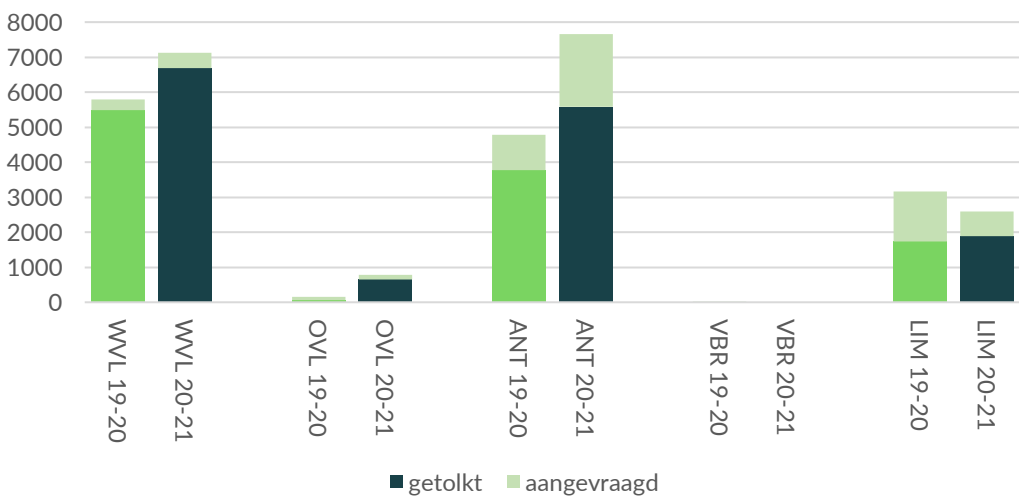
Tijdens het schooljaar 2020-2021 werden 18.174 uren VGT aangevraagd in het BAO, een stijging met 30,9 % t.o.v. het vorige schooljaar. Het aantal getolkte uren steeg van 11.061 uren tot 14.812 uren (+33,9 %). Dit resulteerde in een oplossingsgraad van 81,5 %.

#### 1.3.1.1.2.2.1 Het basisonderwijs per provincie

De totale oplossingsgraad wordt sterk beïnvloed door de regio's waar deze basisscholen zich bevinden. Het aantal aangevraagde tolken steeg fors in Oost-Vlaanderen en Antwerpen en in mindere mate in West-Vlaanderen. In Limburg was er echter een daling van het aantal aangevraagde tolken en in Vlaams-Brabant was er helemaal geen leerling meer ingeschreven in het BAO.

Het aandeel van het aantal in BAO bij het CAB aangevraagde tolken ten opzichte van alle studieniveaus steeg van 34,8 % tijdens het schooljaar 2019-2020 naar 40,4 % tijdens het schooljaar 2020-2021. Net zoals de vorige jaren lag dat in Antwerpen en West-Vlaanderen een stuk hoger (resp. 56,9 % en 54 %).

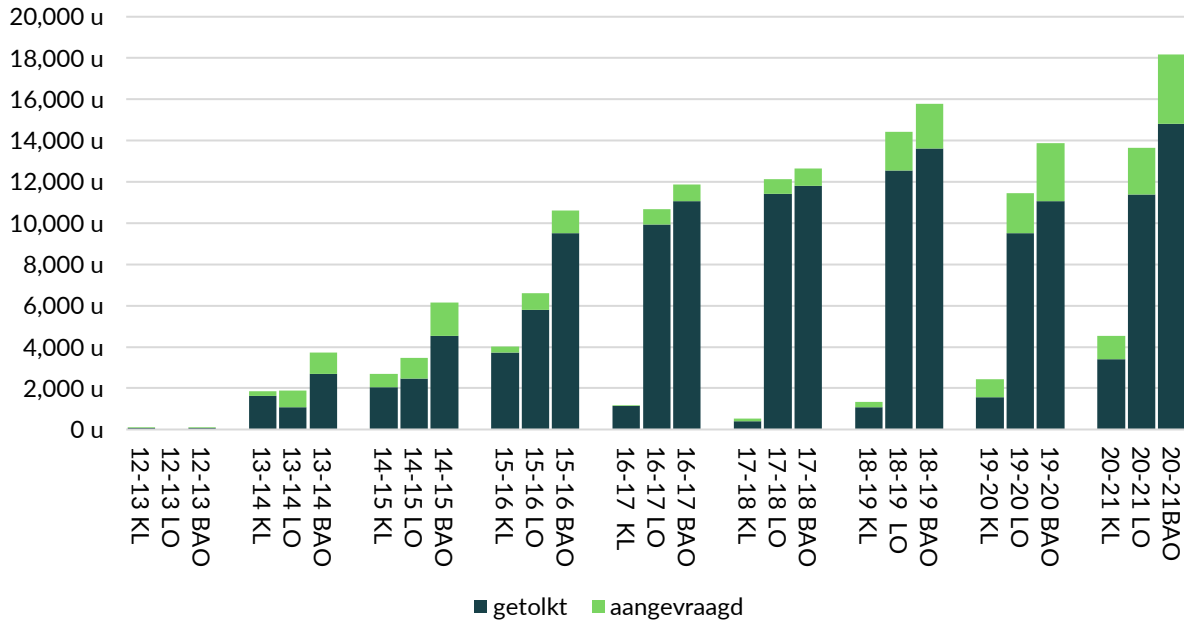
## Evolutie per schooljaar basisonderwijs tolken VGT



### 1.3.1.1.2.2.2 *Het basisonderwijs in detail: Kleuteronderwijs <> Lager onderwijs*

We voerden een kleine studie uit rond het tolken voor kleuters. De volledig studie kan je lezen in de Bijlage 2. Hieronder een fragment uit deze bijlage m.b.t. het aantal aangevraagde en opgeloste tolkuren in het BAO opgesplitst in kleuteronderwijs en lager onderwijs.

## Evolutie per schooljaar tolken VGT in het basisonderwijs



Tijdens het schooljaar 2020-2021 is het gemiddeld aantal aangevraagde tolkuren per leerling in het lager onderwijs 975 uren, in het kleuteronderwijs 348 uren. Het gemiddeld aantal getolkte uren is resp. 814 uren en 263 uren. Dit legt ook het verschil in oplossingsgraad bloot. Het lager onderwijs behaalde een oplossingsgraad van 83 %, het kleuteronderwijs 76 %.

### 1<sup>e</sup> semester 2021-2022

Er werden tijdens het eerste semester van het schooljaar 2021-2022 in alle provincies samen 8.867 uren aangevraagd. Dat was een stijging met 24,7 % t.o.v. het eerste semester van het schooljaar 2020-2021. Er werden 6.007 uren opgelost (stijging van 4,2 % t.o.v. het eerste semester van het schooljaar 2020-2021). De oplossingsgraad daalde bijgevolg van 81,1 % naar 67,7%. De grootste tekorten situeren zich in Vlaams-Brabant (29,2 %) en Limburg (39,3 %).

Het aandeel van het aantal in BAO bij het CAB aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus (37,5 %) is status quo met het aandeel tijdens het eerste semester van het schooljaar 2020-2021. Het aandeel in Antwerpen steeg tot 58,3 %.

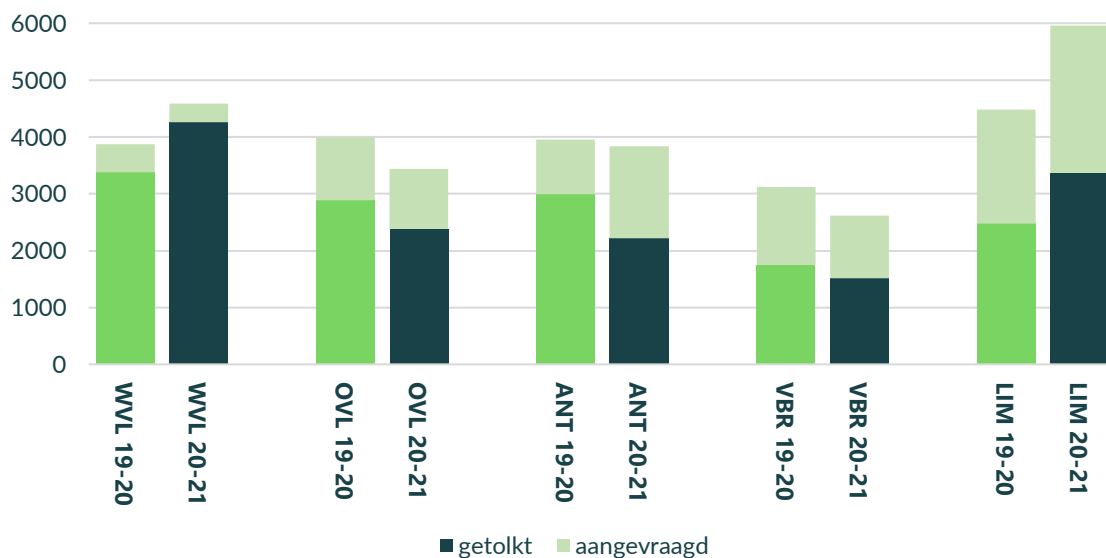
### 1.3.1.1.2.3 Tolkuren VGT in het secundair onderwijs (SO)

Tijdens het schooljaar 2020-2021 werden 20.443 tolkuren VGT bij het CAB aangevraagd in het SO: een stijging met 5,3 % t.o.v. het vorige schooljaar. Het aantal getolkte uren steeg van 13.478 uren naar 13.745 (+2 %) tijdens het schooljaar 2020-2021. De oplossingsgraad daalde van 69,4 % naar 67,2 %.

De verschillen in oplossingsgraad per provincie blijven groot:

- o West-Vlaanderen 92,9 %;
- o Oost-Vlaanderen 69,2 %;
- o Vlaams-Brabant 58 %;
- o Antwerpen 57,9 %;
- o Limburg 56,5 %.

### Evolutie per schooljaar secundair onderwijs tolken VGT



Het aandeel van de aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus daalde licht tijdens het schooljaar 2020-2021 tot 45,4 %. In Vlaams-Brabant blijft dit aandeel, net als vorig schooljaar, aanzienlijk hoger (88,6 %). Het aantal aangevraagde tolkuren steeg vooral in Limburg (+33 %), gevolgd door West-Vlaanderen (+18,6 %). In de overige provincies daalde het aantal aangevraagde tolkuren (Antwerpen: -3 %; Oost-Vlaanderen: -13,9 % en Vlaams-Brabant: -16 %).

#### 1<sup>e</sup> semester 2021-2022

Tijdens het eerste semester van 2021-2022 steeg de vraag met 40 %. Er werden 12.094 uren aangevraagd. Hiervan werden 6.617 uren getolkt. Dit was een stijging met 15,2 % t.o.v. het eerste semester in 2020-2021. De oplossingsgraad daalde bijgevolg van 66,5 % naar 54,7 %. Ook voor het SO werd de vraag in Vlaams-Brabant nauwelijks ingevuld (29,6 %), maar ook in Oost-Vlaanderen (40,7 %) en Antwerpen (43,3 %) werd minder dan de helft van de aanvragen ingevuld. In Limburg kwam de oplossingsgraad net boven de helft (51,9 %). Enkel in West-Vlaanderen is de situatie minder schrijnend, al daalde ook daar de oplossingsgraad van 91,6 % tijdens het eerste semester van het schooljaar 2020-2021 naar 82,7 % tijdens het eerste semester van het schooljaar 2021-2022.

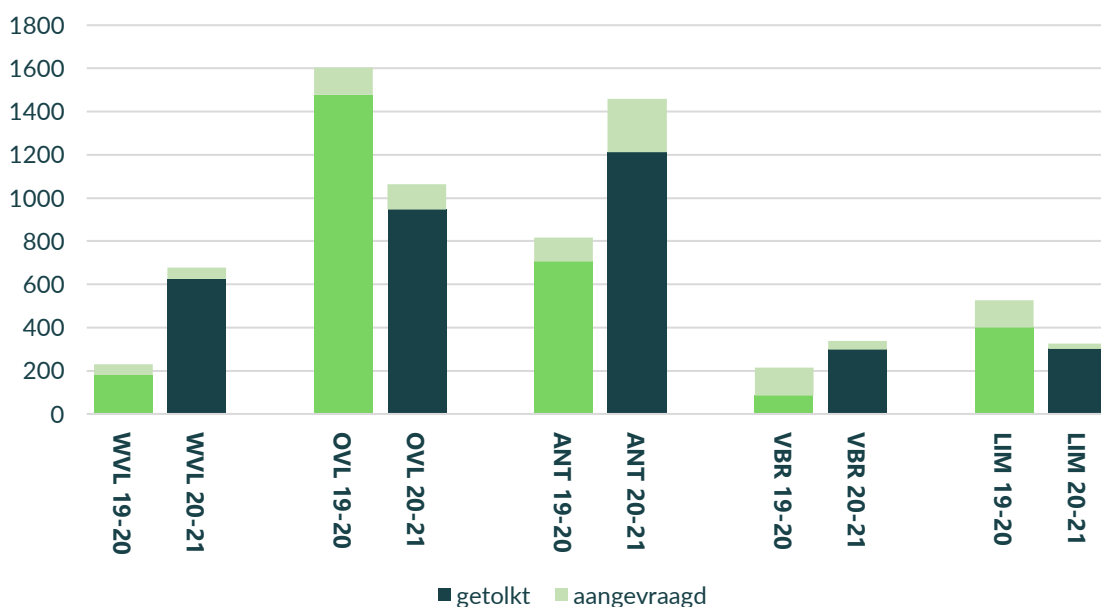
Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2021-2022 was 51,5 % van alle aangevraagde uren VGT voor opdrachten in het SO. Enkel in Antwerpen is dit slechts 29,8 %.

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

Tijdens het schooljaar 2020-2021 steeg het aantal aangevraagde tolkuren met 14 % (van 3.389 uren naar 3.864 uren).

Het aantal getolkte uren steeg van 2.846 uren naar 3.381 uren (+14 %), wat een oplossingsgraad van 87,5 % opleverde (tegenover 84 % in het schooljaar 2019-2020).

### Evolutie per schooljaar hoger onderwijs tolken VGT



Tijdens het schooljaar 2020-2021 waren er opnieuw minder uitgesproken schommelingen in de oplossingsgraad van het HO per provincie. Tijdens het schooljaar 2019-2020 daalde de oplossingsgraad in Vlaams-Brabant tot slechts 39,9 %, maar tijdens het schooljaar 2020-2021 steeg de oplossingsgraad in Vlaams-Brabant opnieuw tot 87,9 %. Voor de overige provincies noteerden we:

- 92,9 % in Limburg,
- 92,2 % in West-Vlaanderen,
- 88,8 % in Oost-Vlaanderen,
- 83,1 % in Antwerpen.

Er was daarnaast een opmerkelijk grote stijging van het aantal aangevraagde tolkuren in West-Vlaanderen (+196,1 %) gevolgd door Antwerpen (+78,2 %) en Vlaams-Brabant (+58,7 %). In Oost-Vlaanderen en Limburg daalde het aantal aangevraagde tolkuren met resp. -33,6 % en -38,1 %.

Sinds het schooljaar 2018-2019 zagen we een verschuiving van het aandeel aangevraagde tolkuren naar Antwerpen. Ook tijdens het schooljaar 2020-2021 steeg het aandeel in deze provincie tot 37,7%. Oost-Vlaanderen vertegenwoordigde nog 27,6 % en West-Vlaanderen steeg opnieuw naar 17,5 %. Vlaams-Brabant met 8,7 % en Limburg met 8,4 % vertegenwoordigden slechts een beperkt aandeel van alle tolkaanvragen in het HO.

Het aandeel van het HO t.o.v. alle studieniveaus bleef min of meer status quo (8,6 %).

### 1<sup>e</sup> semester 2021-2022

Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2021-2022 werden 1.068 uren aangevraagd (een daling van 47,2 % t.o.v. het eerste semester van 2020-2021 met 2.021 uren). Het aantal getolkte uren daalde met 53,4 % tot 828 uren, waardoor de oplossingsgraad daalde van 88,9 % naar 77,5% (ook tijdens het eerste semester van 2019-2020 was dit 77,8 %).

Het aandeel van het aantal in HO bij het CAB aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus daalde tot 4,5 %. Tijdens het eerste semester van 2020-2021 was dit 10,7 %.

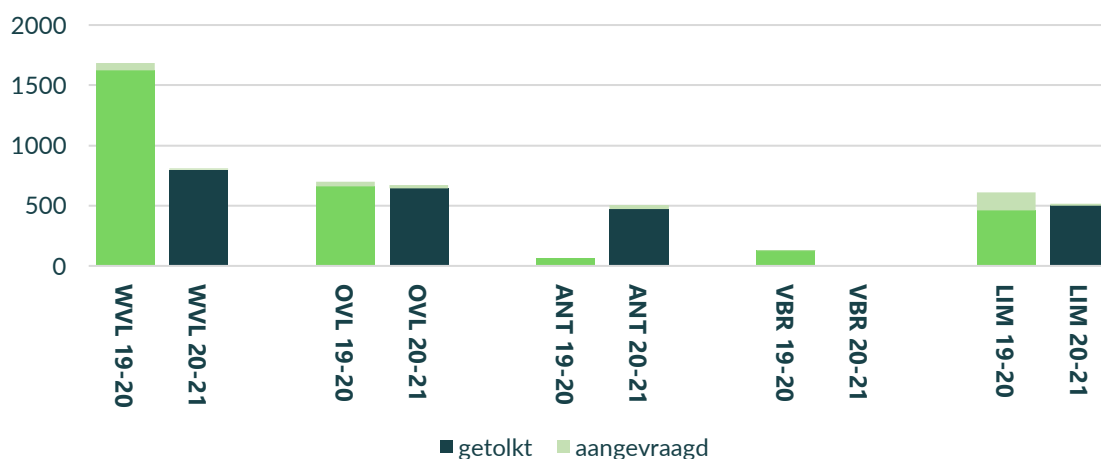
#### 1.3.1.1.2.5 Tolkuren VGT in het volwassenenonderwijs (VWO)

Het aantal aangevraagde tolkuren VGT in het VWO daalde met 21,3 %. Tijdens het schooljaar 2020-2021 werden 2.503 uren VGT aangevraagd (in het schooljaar 2019-2020: 3.181 uren). Het aantal getolkte uren daalde tot 2.417 uren (een daling van 17,5 %). De oplossingsgraad steeg opnieuw tot 96,6 %. Tijdens het schooljaar 2019-2020 was de oplossingsgraad gedaald tot 92 %.

De oplossingsgraad in het VWO scoorde, net zoals de vorige jaren, in de meeste provincies hoger dan in het BAO, SO of HO: 98 % in West-Vlaanderen, 97,5 % in Limburg, 96 % in Oost-Vlaanderen en 94 % in Antwerpen. Er waren geen aanvragen in Vlaams-Brabant.

Het aandeel tolkuren in het VWO, t.o.v. alle aangevraagde tolkuren VGT, was voor alle provincies samen 5,6 %.

**Evolutie per schooljaar volwassenenonderwijs  
tolken VGT**

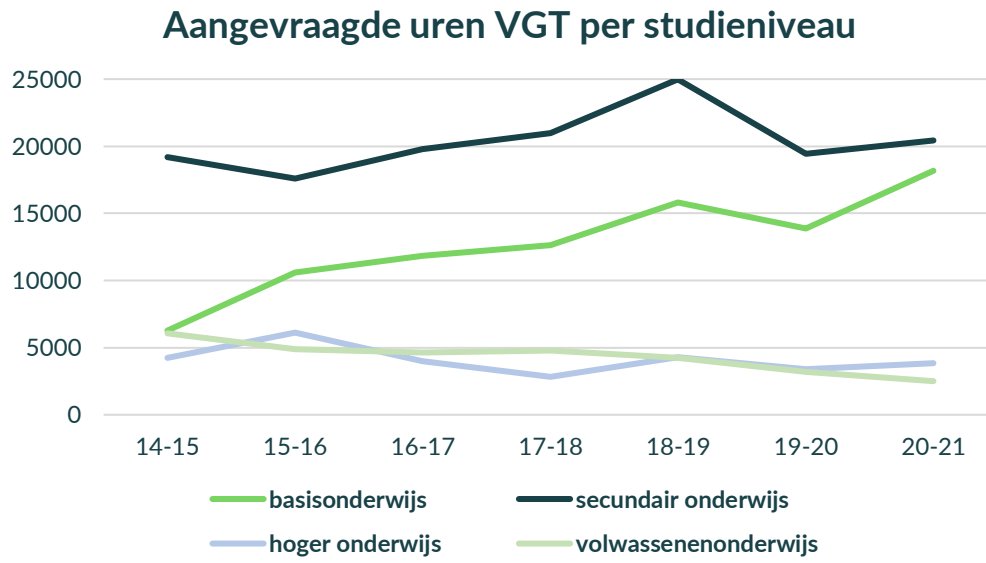


### 1<sup>e</sup> semester 2021-2022

Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2021-2022 werden 1.638 uren aangevraagd: een stijging met 48,6 % t.o.v. het eerste semester in 2020-2021. Er werden 1.408 uren getolkt: een stijging met 31 % t.o.v. het eerste semester in 2020-2021. De oplossingsgraad daalde in dat semester van 97,5 % naar 86 %.

Het aandeel van het aantal in VWO bij het CAB aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus is 6,9 %.

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

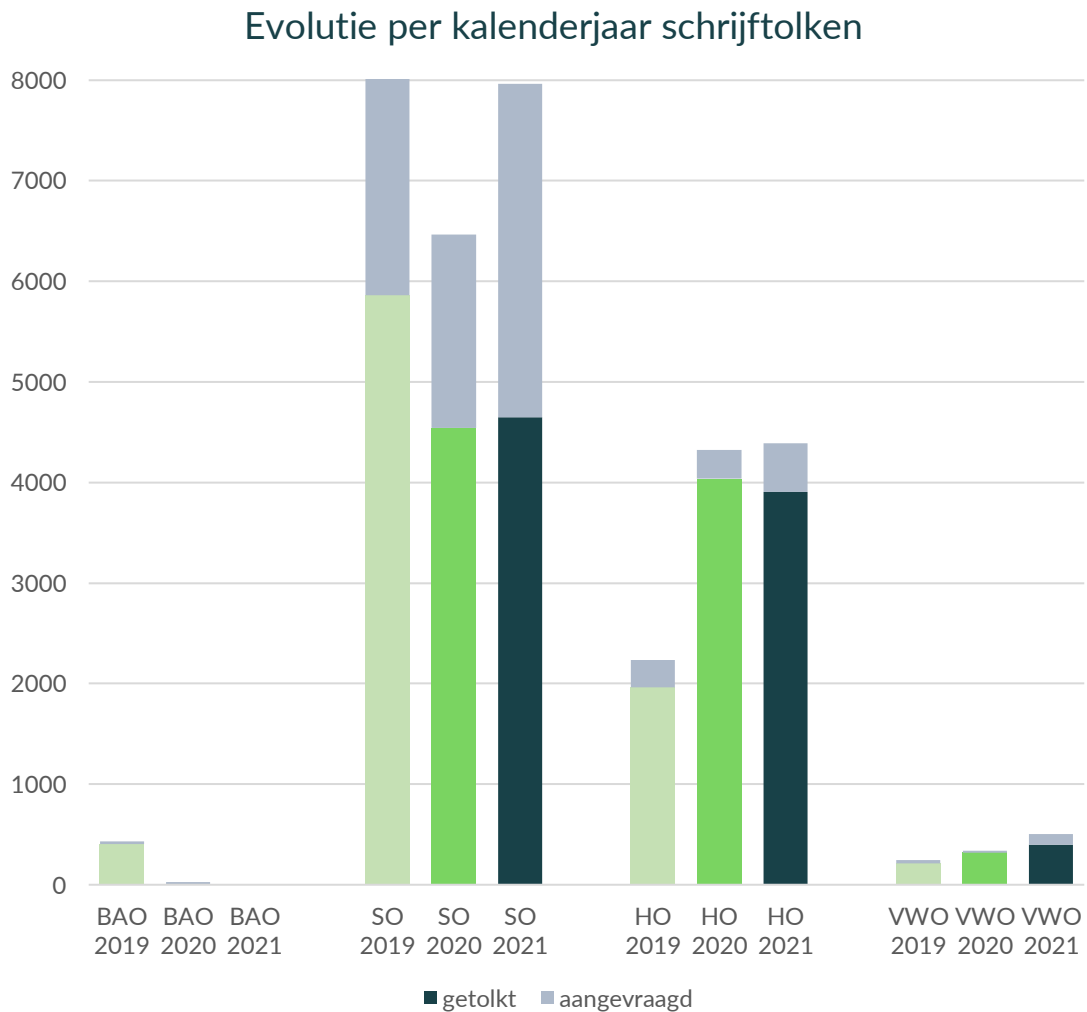




## 1.3.1.2 Tolkuren ST

### 1.3.1.2.1 Evolutie per kalenderjaar

In 2021 zagen we een forste stijging (+15,3 %) van het aantal aangevraagde tolkuren: 12.854 uren ST. (In 2020 noteerden we 11.149 uren ST). Het aantal getolkte uren ST steeg slechts met 0,6 % tot 8.952 uren. Dit resulteerde in een sterke daling van de oplossingsgraad van 80 % in 2020 naar 69,60 % in 2021.

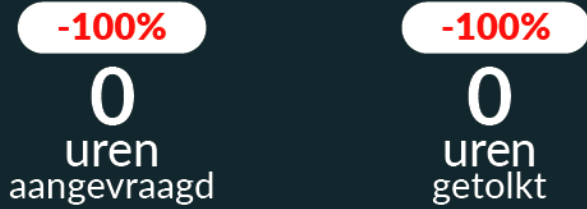


Bekijken we dit per studieniveau, dan stelden we vast dat de stijging van het totaal aantal aangevraagde tolkuren zich vooral in het SO situeert (+23,2 %). Het aantal getolkte uren steeg echter slechts met 2,4 %. Procentueel was de stijging in VWO het sterkst (+49,3 %). Het aandeel aangevraagde tolkuren in het VWO was beperkt (3,91 % = 503 uren ST). Enkel in het VWO zien we ook een stijging in het aantal getolkte uren (+23,7 %) tot 397 uren ST. Het aantal aangevraagde tolkuren in het HO beef quasi status quo (+1,6 %), maar het aantal getolkte uren daalde met 3,2 % (3.908 uren ST). In 2021 werden geen uren ST in het BAO aangevraagd. In 2020 werden er slechts 26 uren ST aangevraagd waarvan 2 uren ST getolkt werden.

In 2021 werden 246 uren ST als TLA uitbetaald. Dit was 2,75 % van het totaal aantal getolkte uren ST (in 2020 noteerden we 5,19 %, in 2019 4,21 %). 1 uur ST werd gefactureerd aan de onderwijsinstelling zelf. Net zoals bij de gebarentolken mogen we veronderstellen dat de dalende oplossingsgraad invloed heeft op het aandeel van de TLA-uren.

# Sector onderwijs schrijftolken

## Basisonderwijs



## Secundair onderwijs



**+15,3%**



**69,6% opgelost**

**+0,6%**



**+1,6%**



**-3,2%**



**89,1% opgelost**

## Hoger onderwijs

**+49,3%**



**+23,7%**

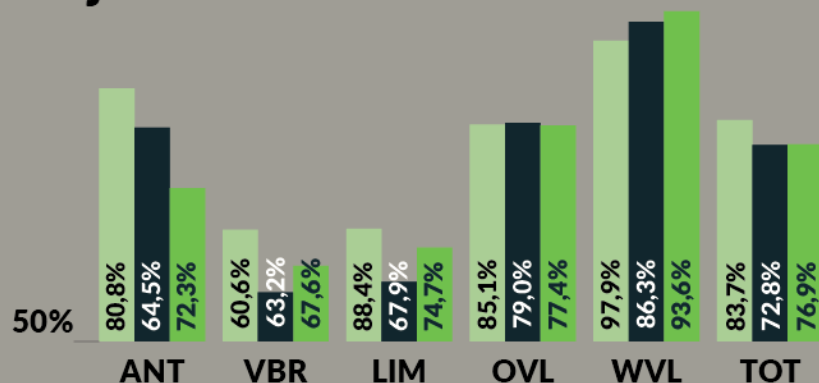


**78,9% opgelost**

## Volwassenenonderwijs



## Schooljaar



Evolutie oplossingsgraad per provincie

2018-2019 2019-2020 2020-2021

### 1.3.1.2.2 Evolutie per schooljaar

#### 1.3.1.2.2.1 Tolkuren ST in alle studieniveaus samen

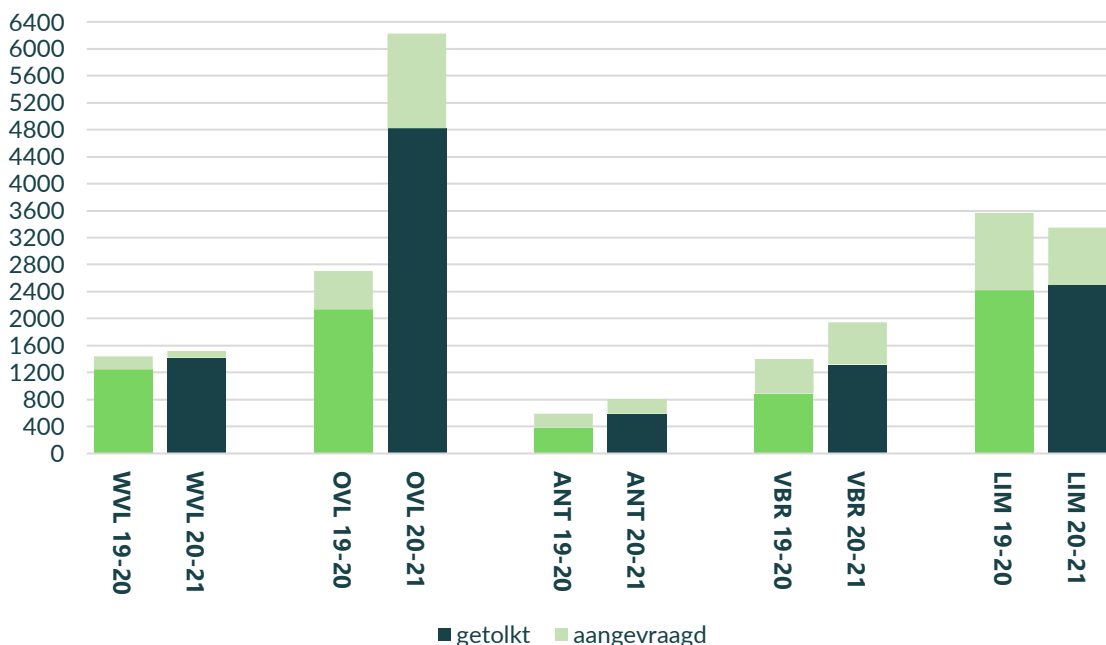
Het aantal aangevraagde uren ST steeg fors met 42,8 % (13.848 uren ST) t.o.v. vorig schooljaar.

Tijdens het schooljaar 2020-2021 werden er 10.646 uren ST getolkt: dat betekent een stijging met 50,7 % t.o.v. 2019-2020 en een oplossingsgraad die licht steeg van slechts 72,8 % tijdens het schooljaar 2019-2020 naar 76,9 % tijdens het schooljaar 2020-2021.

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 2020-2021 werden er 349 uren ST als TLA uitbetaald. Dit was 3,28 % van het aantal getolkte uren ST (5,39 % in 2019-2020).

Het zwaartepunt van het aantal getolkte uren ST verschuift van Limburg (23,5 %) naar Oost-Vlaanderen (45,3 %). Er was een daling van 4,3 % in West-Vlaanderen (13,3 %). Het aandeel in Vlaams-Brabant en Antwerpen blijft status quo, resp. 12,4 % en 5,5 %.

### Evolutie per schooljaar schrijftolken



#### 1<sup>e</sup> semester 2021-2022

Tijdens het eerste semester van 2021-2022 stelden we een daling vast van het aantal aangevraagde uren ST van 16,4 % t.o.v. het eerste semester van 2020-2021. Het aantal getolkte uren ST daalde zelfs met 34,7 % (van 4.883 uren ST naar 3.189 uren ST). Tijdens het eerste semester van 2020-2021 noteerden we echter een opmerkelijke stijging (+31,5 % aangevraagde uren ST en +60,2 % getolkte uren ST) t.o.v. het eerste semester 2019-2020.

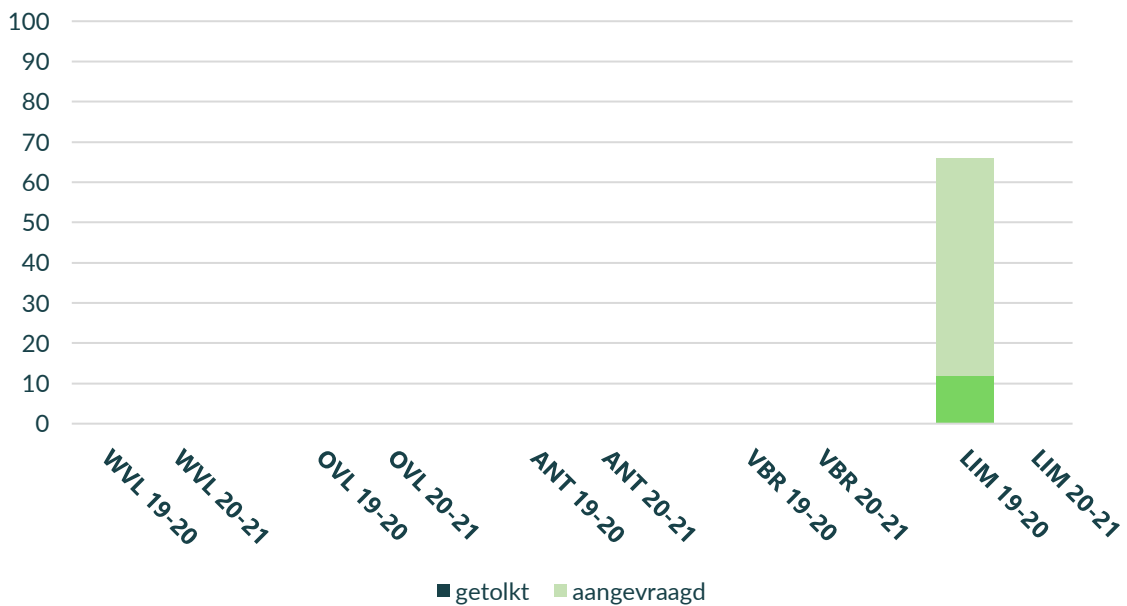
Dit betekent dat de oplossingsgraad verder daalt van 80,6 % naar 63 %.

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

Tijdens het schooljaar 2020-2021 werden geen uren ST aangevraagd in het BAO.

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.

## Evolutie per schooljaar basisonderwijs schrijftolken



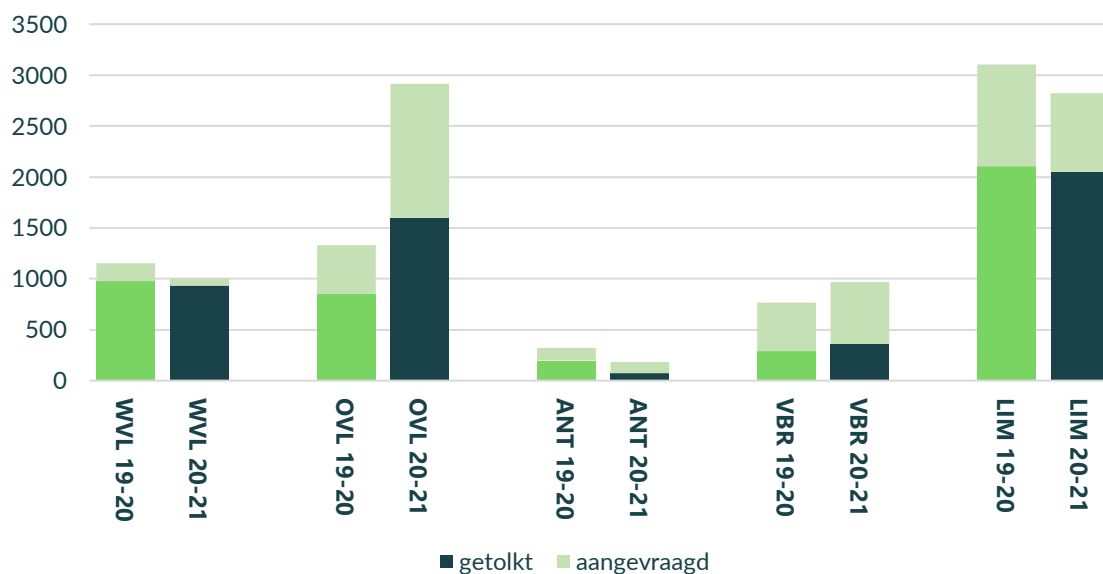
### 1<sup>e</sup> semester 2021-2022

Sinds het eerste semester van het schooljaar 2020-2021 werden er helemaal geen uren ST aangevraagd in het BAO.

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

In 2020-2021 werden 7.886 uren ST aangevraagd: een stijging met 18,2 %. Het aantal getolkte uren ST steeg van 4.416 uren naar 5.020 uren (+13,7 %). De oplossingsgraad daalde bijgevolg verder van 66,2 % naar 63,7 %.

## Evolutie per schooljaar secundair onderwijs schrijftolken



Net zoals tijdens het schooljaar 2019-2020, waren er in 2020-2021 per provincie grote verschillen in de oplossingsgraad. West-Vlaanderen bereikte opnieuw een oplossingsgraad boven de 90 % (93,2 %) en ook in Limburg stellen we een lichte stijging van de oplossingsgraad vast tijdens het schooljaar 2020-2021 (van 67,8 % tijdens het schooljaar 2019-2020 naar 72,7 %). In Oost-Vlaanderen daalde de oplossingsgraad echter met 9,3 % tot 54,9 % en in Antwerpen daalde deze met 20,6 % tot 40,9 %. In Vlaams-Brabant blijft de oplossingsgraad op het dieptepunt van 37,4 %.

Het aandeel van SO in het totaal aantal aangevraagde tolkuren van alle studieniveaus daalde van 68,8 % tijdens het schooljaar 2019-2020 naar 56,9 % tijdens het schooljaar 2020-2021. Net zoals alle vorige schooljaren lag dit aandeel in Limburg aanzienlijk hoger (84,3 %). Het merendeel van de in SO aangevraagde tolkuren situeerde zich tijdens het schooljaar 2020-2021 in Oost-Vlaanderen (36,9 %), gevolgd door Limburg (35,8 %), West-Vlaanderen (12,7 %), Vlaams-Brabant (12,3 %) en Antwerpen (slechts 2,3 %).

### 1<sup>e</sup> semester 2021-2022

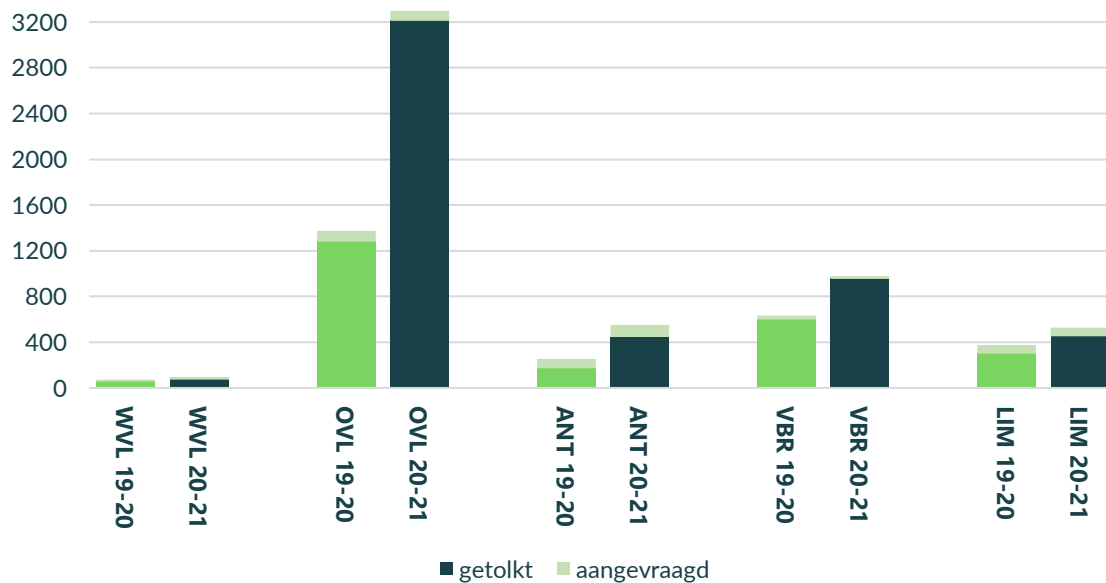
Tijdens het eerste semester van 2021-2022 steeg het aantal aangevraagde tolkuren (3.263 uren) met 2,4 % terwijl het aantal getolkte uren (1.811 uren) met 17,1 % daalde t.o.v. het 1<sup>e</sup> semester in 2020-2021. Dit bracht de oplossingsgraad van 68,5 % in 2020-2021 naar 55,5 % tijdens het eerste semester van 2021-2022. 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 2020-2021 steeg het aantal aangevraagde uren ST met 101 %. Er werden 5.445 uren aangevraagd. De stijging is het sterkst in Oost-Vlaanderen (+139,9 %) en Antwerpen (+116,1 %) gevolgd door Vlaams-Brabant (+ 54,7 %) , Limburg (+40,8 %) en West-Vlaanderen (+25,3 %).

Het overzicht van alle in HO aangevraagde tolkuren steeg nog steeds in Oost-Vlaanderen (60,6 %), gevolgd door Vlaams-Brabant (17,9 %), Antwerpen (10,1 %), Limburg (9,6 %), en West-Vlaanderen (1,7 %).

### Evolutie per schooljaar hoger onderwijs schrijftolken



Het totaal aantal getolkte uren stijgt sterker, van 2.401 uren naar 5.135 uren (+ 113,9 %). De oplossingsgraad stijgt opnieuw boven de 90 % (van 88,6 % in 2019-2020 naar 94,3 % in 2020-2021). Per provincie was de oplossingsgraad in het HO: 97,7 % in Vlaams-Brabant, 97,3 % in Oost-Vlaanderen, 85,7 % in Limburg, 81,1 % in Antwerpen en 77,7 % in West-Vlaanderen.

Het aandeel aangevraagde uren ST in het HO, t.o.v. alle aangevraagde tolkuren ST, steeg van 27,9 % in 2019-2020 naar 39,3 % in 2020-2021.

#### 1<sup>e</sup> semester 2021-2022

Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2021-2022 daalde het aantal aangevraagde uren met 39,8 % t.o.v. het eerste semester van het schooljaar 2020-2021. Er werden 1.604 uren aangevraagd. Het aantal getolkte uren daalde met 49 % tot 1.276 uren. Dit resulteerde in een daling van de oplossingsgraad van 94 % tot 79,6 %.

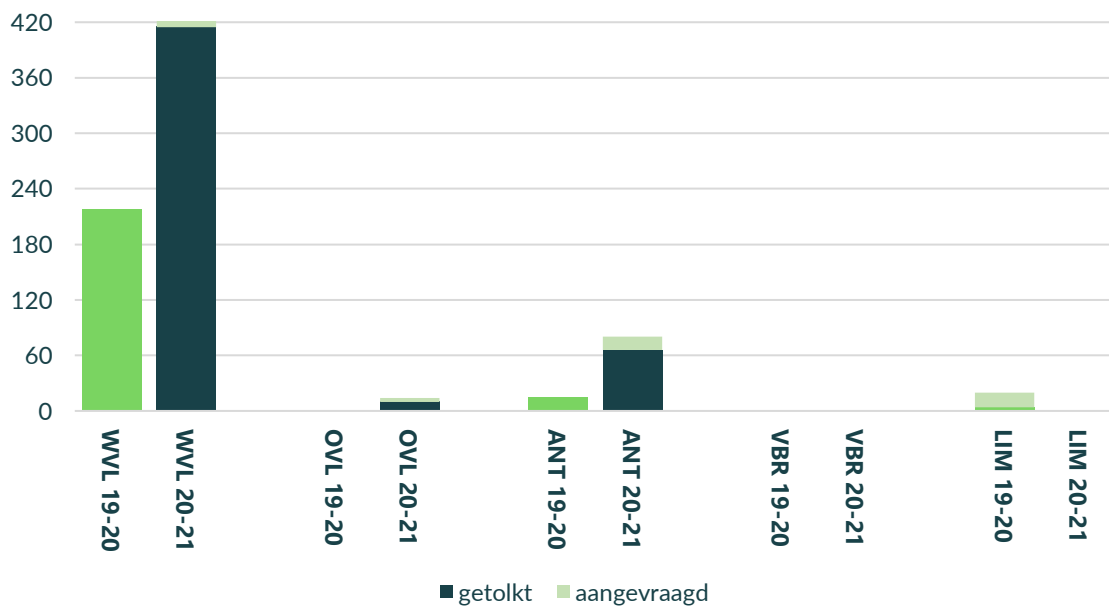
### 1.3.1.2.2.5 Tolkuren ST in het volwassenenonderwijs (VWO)

De in het VWO aangevraagde uren ST stegen met 104,3 % (van 253 uren in 2019-2020 naar 517 uren in 2020-2021).

In 2020-2021 werden er in Vlaams-Brabant en Limburg geen tolkuren aangevraagd. Het zwaartepunt daalde, maar bleef in West-Vlaanderen met 81,8 %. Het aandeel t.o.v. van alle studieniveaus blijft beperkt (3,7 %).

Het aantal getolkte uren steeg van 237 uren naar 491 uren (+107,2 %). De oplossingsgraad steeg van 93,7 % naar 95 %.

## Evolutie per schooljaar volwassenenonderwijs schrijftolken

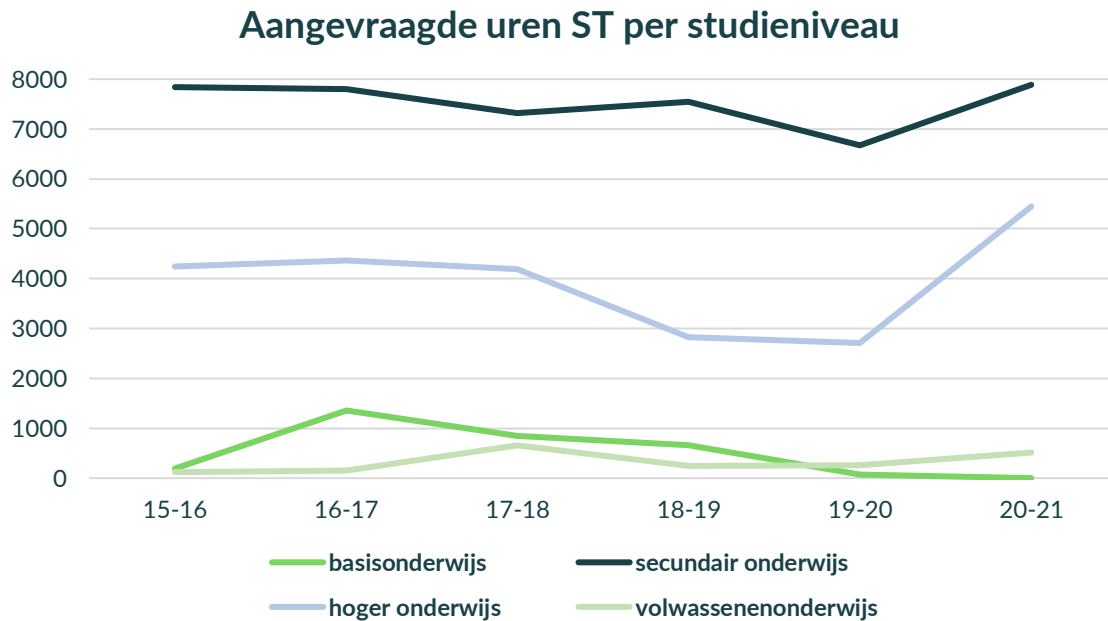


### 1<sup>e</sup> semester 2021-2022

Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2021-2022 daalde het aantal aangevraagde uren met 6,6 %. Het aantal getolkte uren daalde met (102 u) 48 %. De oplossingsgraad daalde van 92,5 % tot 51,5 %.

Er werden alleen uren ST aangevraagd in West-Vlaanderen en Vlaams-Brabant. De aanvragen van West-Vlaanderen behaalden een oplossingsgraad van 94,1 %, terwijl in Vlaams-Brabant slechts 7,2 % werd ingevuld.

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

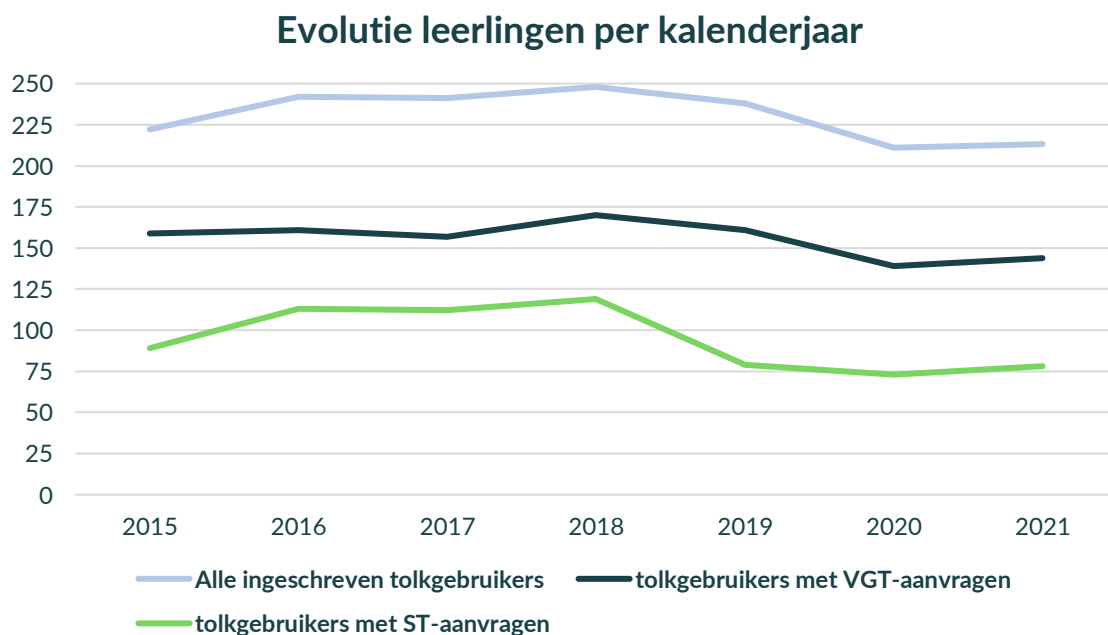


## 1.3.2 Leerlingen – Studenten – Cursisten

### 1.3.2.1 Aantal leerlingen per kalenderjaar

Het aantal unieke gebruikers in het jaar 2021 steeg met 1 %. Hiervan ontvingen 213 leerlingen in het jaar 2021 (d.w.z. in schooljaar 2020-2021 en/of 2021-2022) een goedkeuring voor gebruik van tolkuren. In het jaar 2020 waren er 211 leerlingen.

Niet alle ingeschreven tolkgebruikers vroegen effectief een tolk aan. Tijdens de jaren 2019 en 2020 daalde het aantal leerlingen. Vanaf het kalenderjaar 2021 merken we terug een lichte stijging voor zowel de VGT-gebruikers (+3,6 %) als de ST-gebruikers (+6,8 %).





## 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 2020-2021 een daling met 1 persoon (-0,6 %) tot 174 leerlingen.

#### 1<sup>e</sup> semester 2021-2022

Bij de start van het schooljaar 2021-2022 schreven 171 leerlingen 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 19-20					Schooljaar 20-21					Schooljaar 21-22 (*)				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
VGT	32	34	13	25	104	29	34	11	22	96	34	39	9	21	103
ST	0	22	21	3	46	0	23	24	4	51	0	13	23	2	38
VGT en ST	1	17	7	1	26	1	15	8	4	28	0	19	8	3	30
<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>73</b>	<b>41</b>	<b>29</b>	<b>176</b>	<b>30</b>	<b>72</b>	<b>43</b>	<b>30</b>	<b>175</b>	<b>34</b>	<b>71</b>	<b>40</b>	<b>26</b>	<b>171</b>

(\*) Schooljaar 21-22: cijfers kunnen in de loop van het schooljaar nog wijzigen

Tijdens het schooljaar 2020-2021 werd er slechts 1 leerling minder ingeschreven dan tijdens het schooljaar 2019-2020 (175 gebruikers). We bemerken een lichte terugval bij de VGT-gebruikers (-7,7 %) en een stijging van 10,9 % bij de ST-gebruikers.

In 2020-2021 waren er 8 leerlingen die, ondanks hun goedgekeurde aanvraag bij AGODI, helemaal geen tolken gebruikten (dit zijn 4 ST-gebruikers en 3 VGT-gebruikers en 1 VGT-/ST-gebruiker).

De verdeling per studieniveau bleef ongeveer hetzelfde in 2020-2021: een lichte daling in BAO ten gunste van HO en VWO.

#### 1<sup>e</sup> semester 2021-2022

Tijdens het schooljaar 2021-2022 daalde het aantal tolkgebruikers met 2,3 % (voorlopige cijfers). De daling situeerde zich enkel bij de ST-gebruikers (-25 %) terwijl het aantal VGT-gebruikers steeg met 7,3 % en het aantal VGT- en ST-gebruikers steeg met 7,1 %.

### 1.3.2.2.3 Doorstroom of uitval van leerlingen

Sinds het einde van schooljaar 2012-2013 werd het recht op tolken in het basisonderwijs goedgekeurd. Een aantal leerlingen doorliepen ondertussen zowel de kleuterschool als de lagere school en gebruiken ondertussen tolken in het geïntegreerd secundair onderwijs. We onderzochten de doorstroom/uitval van leerlingen in het geïntegreerd onderwijs.

Tijdens het schooljaar 2020-2021 tellen we 16 leerlingen in het lager onderwijs. De helft van hen heeft ook tolkuren gebruikt tijdens de kleuterperiode. In datzelfde schooljaar gebruikten 49 leerlingen in het secundair onderwijs tolken VT of een combinatie van tolken VGT en ST. Hiervan gebruikten er 11 (22 %) reeds tolken VGT in de lagere school, 2 van hen gebruikten reeds tolken in de kleuterschool.

23 leerlingen in het secundair gebruikten enkel ST. Deze leerlingen gebruikten geen tolken in de lagere school.

47 % van de studenten, die tolken VGT of de combinatie tolken VGT en ST gebruikten (19), hadden ook reeds een tolk in het secundair onderwijs. Voor de studenten (24) die enkel ST gebruikten is dit 32 %.

18 % van de leerlingen (ofwel 26 leerlingen) die ingeschreven werden in het BAO-SO-HO tijdens het schooljaar 2020-2021, zijn nieuwe leerlingen. Zij vroegen in de voorgaande schooljaren nog geen tolk aan. 5 van deze 26 leerlingen zijn kleuters.

Bekijken we deze cijfers per tolktype dan is dit 18 % van de VGT-gebruikers, 23 % van de ST-gebruikers en 8 % van de VGT- en ST-gebruikers.

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

#### 1.3.2.2.4.1 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 de schooljaren 2019-2020, 2020-2021 en 2021-2022.

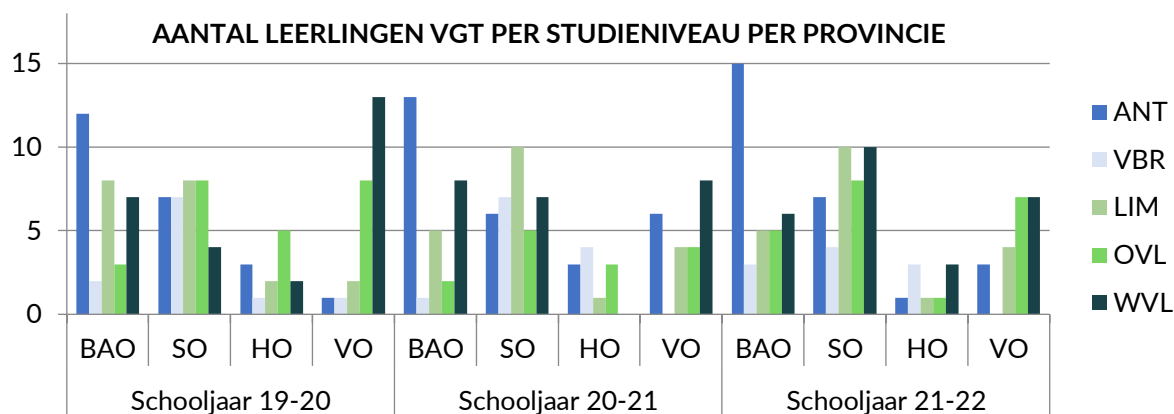
AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE (VGT-ST en VGT/ST-gebruikers)															
PROV	Schooljaar 19-20					Schooljaar 20-21					Schooljaar 21-22 (*)				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	12	11	6	2	31	13	10	6	7	36	15	8	6	3	32
VBR	2	9	8	1	20	1	10	11	0	22	3	7	9	1	20
LIM	9	23	5	3	40	6	24	5	4	39	5	26	3	4	38
OVL	3	20	17	8	48	2	19	18	5	44	5	19	17	8	49
WVL	7	10	5	15	37	8	10	3	14	35	6	11	5	10	32
<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>73</b>	<b>41</b>	<b>29</b>	<b>176</b>	<b>30</b>	<b>73</b>	<b>43</b>	<b>30</b>	<b>176</b>	<b>34</b>	<b>71</b>	<b>40</b>	<b>26</b>	<b>171</b>

(\*) Schooljaar 21-22: cijfers kunnen in de loop van het schooljaar nog wijzigen

#### 1.3.2.2.4.2 Evolutie VGT-tolkgebruikers

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE - VGT															
PROV	Schooljaar 19-20					Schooljaar 20-21					Schooljaar 21-22 (*)				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	12	7	3	1	23	13	6	3	6	28	15	7	1	3	26
VBR	2	7	1	1	11	1	7	4	0	12	3	4	3	0	10
LIM	8	8	2	2	20	5	10	1	4	20	5	10	1	4	20
OVL	3	8	5	8	24	2	5	3	4	14	5	8	1	7	21
WVL	7	4	2	13	26	8	7	0	8	23	6	10	3	7	26
<b>Totaal</b>	<b>32</b>	<b>34</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>104</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>97</b>	<b>34</b>	<b>39</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>103</b>

(\*) Schooljaar 21-22: 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 2020-2021 wel enkele markante evoluties:

- Voor alle studieniveaus tezamen: daling met 7 % (97 leerlingen), maar in Antwerpen stelden we een stijging vast van 22 %. De daling was het sterkst in Oost-Vlaanderen (42 %).
- Het aantal leerlingen dat enkel tolken VGT gebruikt daalde opnieuw van 59 % naar 55 %
- Het aantal leerlingen in het SO steeg met 3 %. In West-Vlaanderen en Limburg stellen we echter een stijging vast van resp. 75 % en 25 %, terwijl het aantal leerlingen in Oost-Vlaanderen en Antwerpen resp. daalde met 38 % en 14 %.
- Het zwaartepunt van leerlingen die enkel tolken VGT gebruikten verschoof van West-Vlaanderen (24 %) naar Antwerpen (29 %). Het aandeel in Limburg steeg van 19 % naar 21 %.
- Tijdens het schooljaar 2020-2021 waren VGT-gebruikers in het VWO meer verspreid over de verschillende provincies.
- Daarnaast was het aantal leerlingen van het BAO nog steeds het hoogst in Antwerpen (45 %), gevolgd door West-Vlaanderen en Limburg, resp. met 28 % en 17 %.

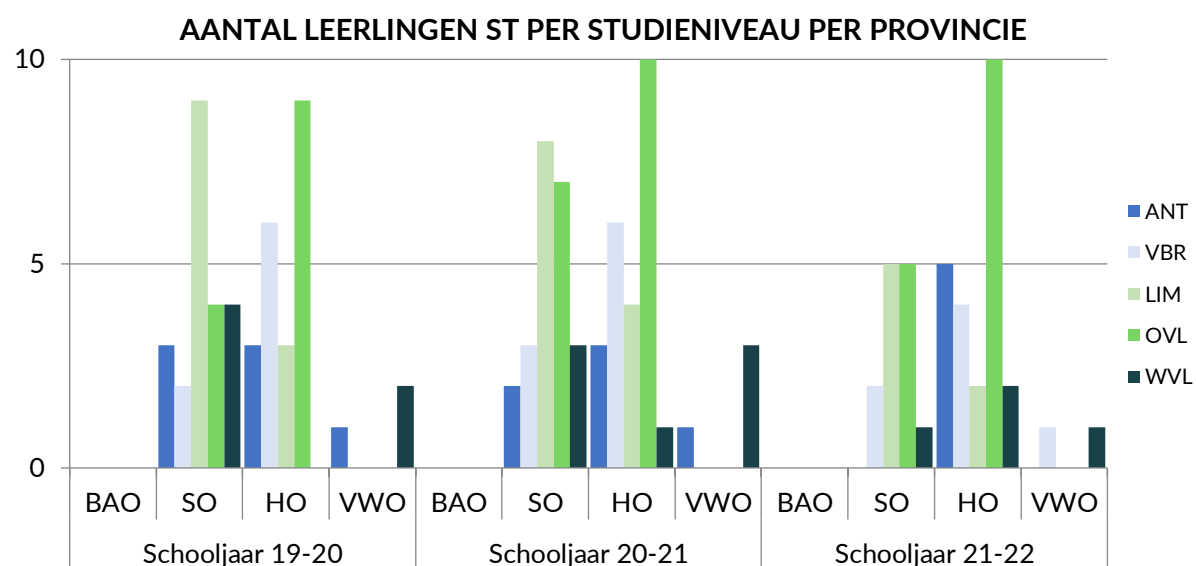
### 1<sup>e</sup> semester 2021-2022

Het aantal leerlingen dat enkel tolken VGT gebruikte, steeg met 6,2 % tot 103 leerlingen. Deze stijging situeerde zich in het BAO (+17 %) en het SO (+11 %). Het aantal leerlingen in het HO daalde met 18 %, in het VWO met 5 %.

### 1.3.2.2.4.3 Evolutie schrijftolkgebruikers

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE - ST															
PROV	Schooljaar 19-20					Schooljaar 20-21					Schooljaar 21-22 (*)				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	0	3	3	1	7	0	2	3	1	6	0	0	5	0	5
VBR	0	2	6	0	8	0	3	6	0	9	0	2	4	1	7
LIM	0	9	3	0	12	0	8	4	0	12	0	5	2	0	7
OVL	0	4	9	0	13	0	7	10	0	17	0	5	10	0	15
WVL	0	4	0	2	6	0	3	1	3	7	0	1	2	1	4
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>38</b>

(\*) Schooljaar 21-22: cijfers kunnen in de loop van het schooljaar nog wijzigen



Tijdens 2019-2020 gebruikte 26 % van alle leerlingen enkel ST. Dit steeg tijdens schooljaar 2020-2021 terug naar 29 %. 51 leerlingen gebruikten enkel ST tegenover 46 tijdens het schooljaar 2019-2020 (+11 %). De grafiek hierboven maakt meteen duidelijk dat ST niet gebruikt werden in het BAO, maar ook het VWO scoorde zwak. Maar liefst 45 % van alle leerlingen die enkel ST gebruikten zaten in het SO, tegenover 47 % in het HO.

33 % van alle leerlingen die enkel ST gebruikten, situeerden zich in Oost-Vlaanderen, 24 % in Limburg, 18 % in Vlaams-Brabant, 14 % in West-Vlaanderen en 12 % in Antwerpen.

#### 1<sup>e</sup> semester 2021-2022

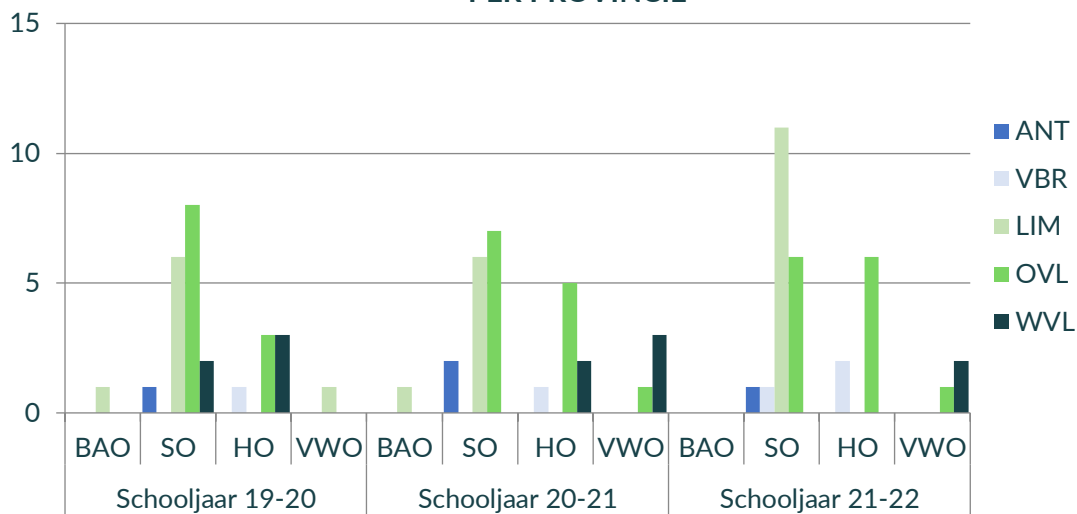
Het aantal leerlingen dat enkel ST gebruikte, daalde opnieuw met 25 % tot 38 leerlingen (10 leerlingen minder in het SO, 1 leerling minder in het HO en 2 leerlingen minder in het VWO).

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

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE - VGT/ST															
PROV	Schooljaar 19-20					Schooljaar 20-21					Schooljaar 21-22 (*)				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	0	1	0	0	1	0	2	0	0	2	0	1	0	0	1
VBR	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	2	0	3
LIM	1	6	0	1	8	1	6	0	0	7	0	11	0	0	11
OVL	0	8	3	0	11	0	7	5	1	13	0	6	6	1	13
WVL	0	2	3	0	5	0	0	2	3	5	0	0	0	2	2
<b>Totaal</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>4</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>30</b>

(\*) Schooljaar 21-22: cijfers kunnen in de loop van het schooljaar nog wijzigen

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



Tijdens het schooljaar 2019-2020 gebruikte 15 % van alle leerlingen zowel VGT als ST. Dit stijgt in 2020-2021 naar 16 %. 28 leerlingen tegenover 26 tijdens het schooljaar 2020-2021 (+ 8 %). 54 % van deze leerlingen zat in het SO, 29 % in HO, 14 % in VWO en 4 % in BAO.

#### 1<sup>e</sup> semester 2021-2022

Tijdens het schooljaar 2021-2022 steeg het aantal leerlingen, dat een combinatie van tolken VGT en ST gebruikte, met 7 % (2 leerlingen 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.

### **Bemerking**

Normaliter regelen Derden de tolkopdrachten rechtstreeks met de tolken.

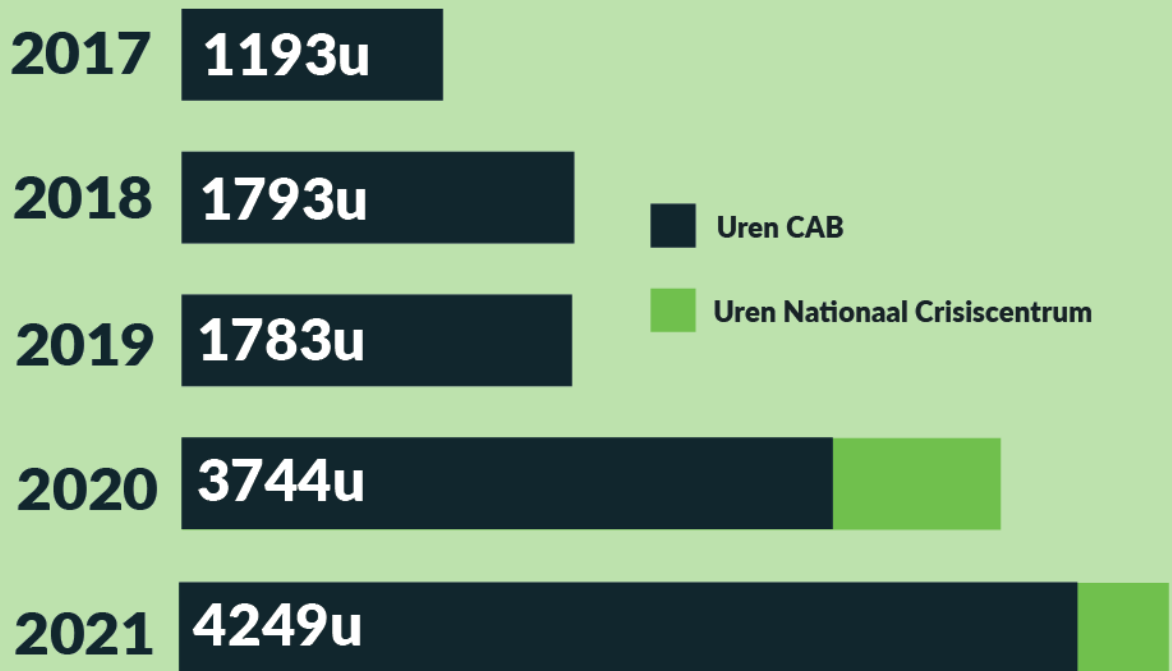
Indien de organisatie echter geen tolken vindt, kunnen zij alsnog hun tolkaanvraag verspreiden via onze website [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be). In de meeste gevallen zal de verrekening van de tolkaanvragen, die via deze weg worden opgelost, rechtstreeks tussen de tolk en de derde geregeld worden. Enkel in uitzonderlijke gevallen vraagt de tolk om dit via het CAB te regelen.

De cijfers hieronder hebben betrekking op de opgeloste tolkopdrachten waarbij de betaling aan de tolken via het CAB werd geregeld en de tolkaanvragen waarvoor uiteindelijk geen tolk gevonden werd.

Er werden 207 uren aangevraagd. Hiervan werden 108 uren opgelost. Dat betekent dat 48 % zonder tolk bleef.

# Afstandstolkendienst

## uren permanentie tolken

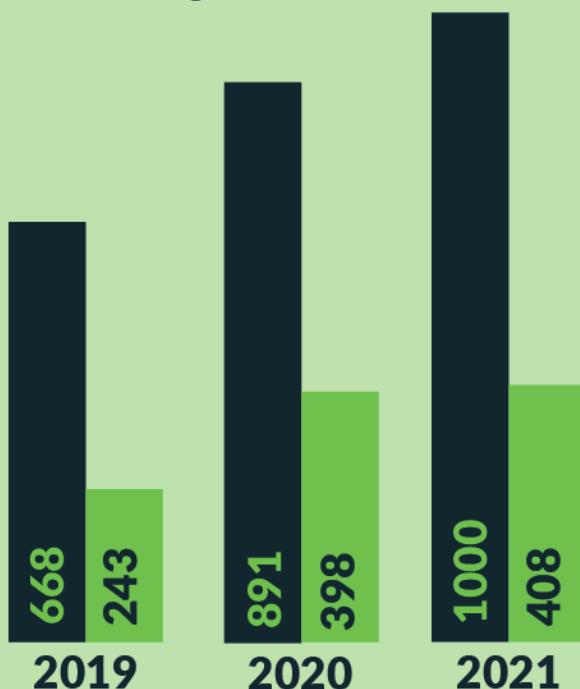


+34,3%  
**29 036**  
oproepen  
aangevraagd

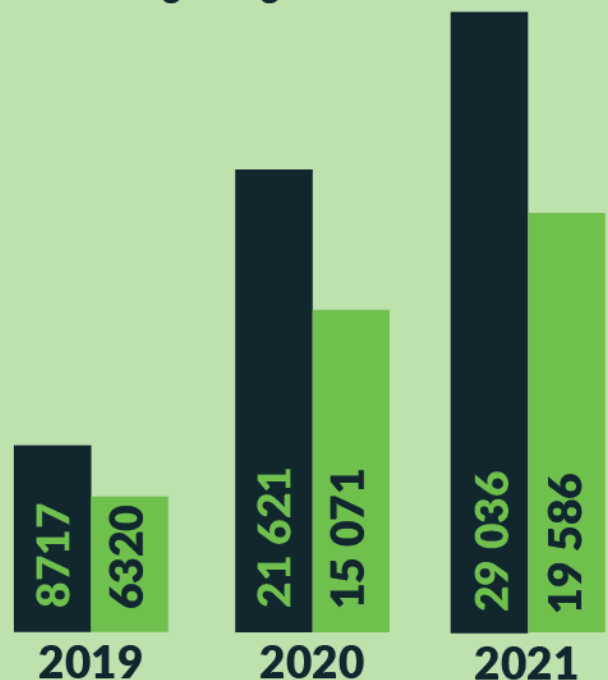
67,5% beantwoord

+30%  
**19 586**  
oproepen  
beantwoord

### 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 diensten die zich toeleggen op het faciliteren van de communicatie tussen dove en horende mensen, en dit op een manier waarbij de tolk of teletolk niet live aanwezig is bij het gesprek waarbij hij/zij wordt ingeschakeld.

**Een eerste dienstverlening is de afstandstolkendienst**, met tolken die aanwezig zijn in ons eigen callcenter.

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 callcenter.

**Een tweede dienstverlening is de dienst teletolk.** Hiervoor is de *Vlaamse Infolijn* verantwoordelijk.

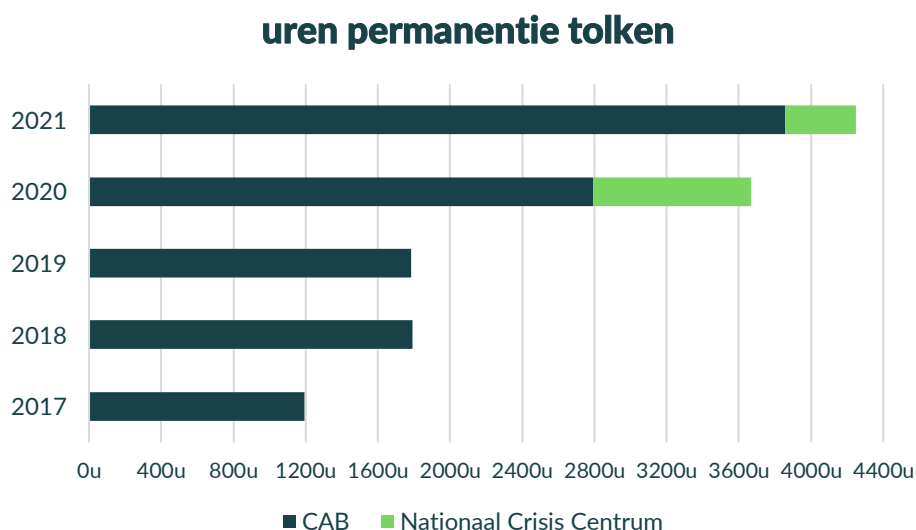
Burgers met een gehoorbeperking vragen online een teletolksessie aan. De aanvrager tikt de vraag in en een teletolk van de Infolijn leest de vraag voor aan de horende persoon waarmee men in contact wil komen. Op het scherm ziet men telkens de vraag en het antwoord van de contactpersoon. Het gaat steeds 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 jaar 2021 werden in totaal 4.248,75 tolkuren ingezet, waarvan:

- 392 tolkuren via het Nationaal Crisiscentrum;
- 3.856,75 tolkuren via het abonnement systeem van het VAPH & VDAB.

Hieronder een grafisch overzicht van het totaal aantal ingezette tolkuren in 2021:



Net zoals het jaar voordien, werd in 2021 vastgehouden aan het inzetten van 2 freelance afstandstolken die tegelijkertijd tolken om lange wachtrijen te beperken.



Dankzij de extra bekomen subsidies van het Nationaal Crisiscentrum (in de tabel hieronder als NCC vermeld) werden in het voorjaar 2021 de openingsuren van onze afstandstolkendienst uitgebreid voor de weekends t.e.m. 27 juni 2021.

maand	overdag	extra
Januari	8u30-17u30	Open weekend 9u-17u (NCC)
Februari	8u30-17u30	Open weekend 9u-17u (NCC)
Maart	8u30-17u30	Open weekend 9u-17u (NCC)
April	8u30-17u30	Open weekend 9u-17u (NCC)
Mei	8u30-17u30	Open weekend 9u-17u (NCC)
Juni	8u30-17u30	Open weekend 9u-17u (NCC)
Juli	8u30-17u30	Niet open
Augustus	8u30-17u30	Niet open
September	8u30-17u30	Niet open
Oktober	8u30-17u30	Niet open
November	8u30-17u30	Niet open
December	8u30-17u30	Niet open

Vanaf oktober 2020 is de dienstverlening via een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met het VAPH en VDAB versterkt en transparanter geregeld. Dankzij de abonnementen die tolkgebruikers vrijwillig afstaan (dit is beperkt tot max. 5 uren per tolkgebruiker) konden we zowel in de voor- als namiddag de twee tolken inzetten tijdens de openingsuren (8u30-17u30 van maandag t.e.m. vrijdag).

## 1.5.2 Gebruikers

De stijging in het aantal gebruikers zette zich voort in 2021: het aantal ingeschreven gebruikers steeg van 898 gebruikers tot 1.224 gebruikers; wat een sterke stijging betekende van 26 % t.o.v. 2020.

Hiervan waren er 410 gebruikers die effectief de afstandstolkendienst gebruikten (in 2020 waren dat er 398). Met effectief gebruik bedoelen we: deze gebruikers hadden ofwel oproepen aangevraagd of oproepen ontvangen. Gemiddeld per maand waren er 264 gebruikers t.o.v. 191 gebruikers in het jaar 2020.

Voor het jaar 2021 schreven 798 gebruikers zich in via het nieuw abonnementensysteem, waardoor we voldoende tolkuren konden bijeenbrengen om een heel jaar dezelfde permanentie aan te houden.

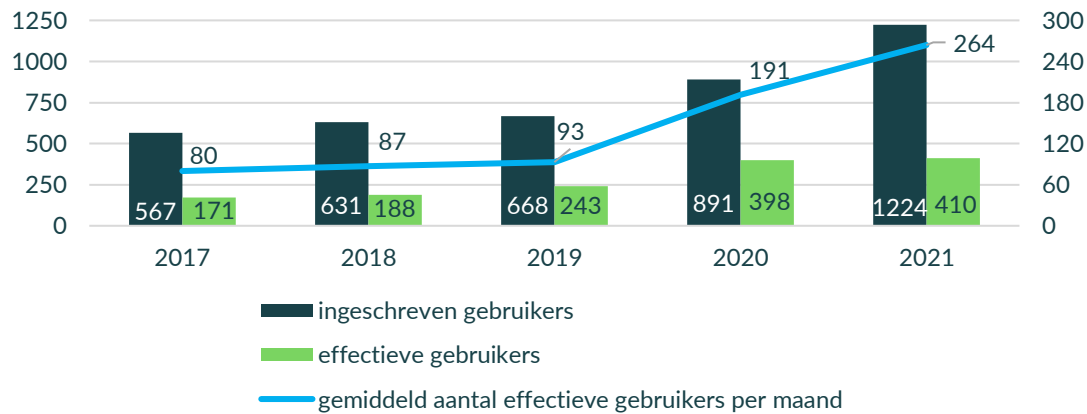
### Abonnement 5 tolkuren

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. Er is een grote stijging in het aantal ingeschreven gebruikers dankzij de sensibiliseringsacties van het CAB. Opvallend is het feit dat de verhouding tussen het gemiddelde aantal gebruikers per maand en het aantal effectieve gebruikers kleiner werd in 2021. Dat betekent dat de gebruikers de afstandstolkendienst vaker gebruikten in meerdere situaties en in verschillende settings.



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

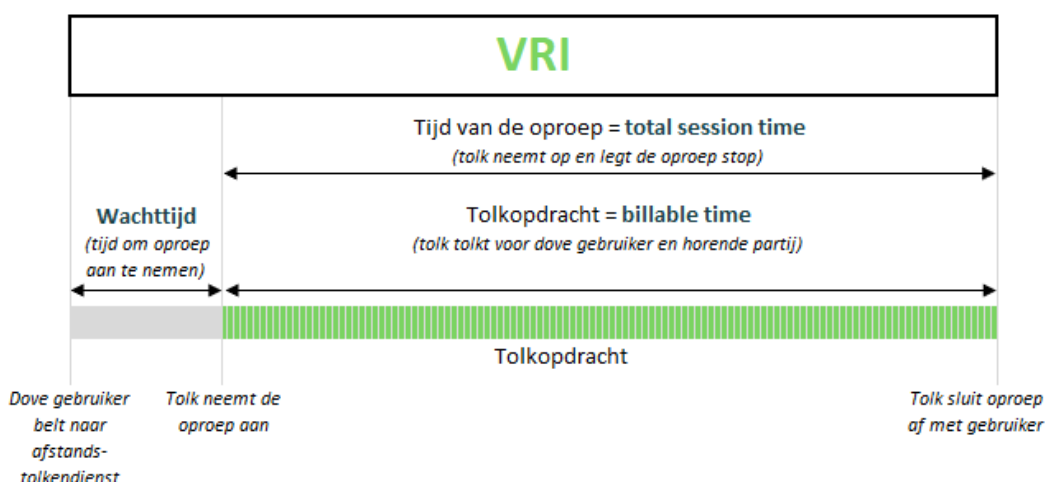
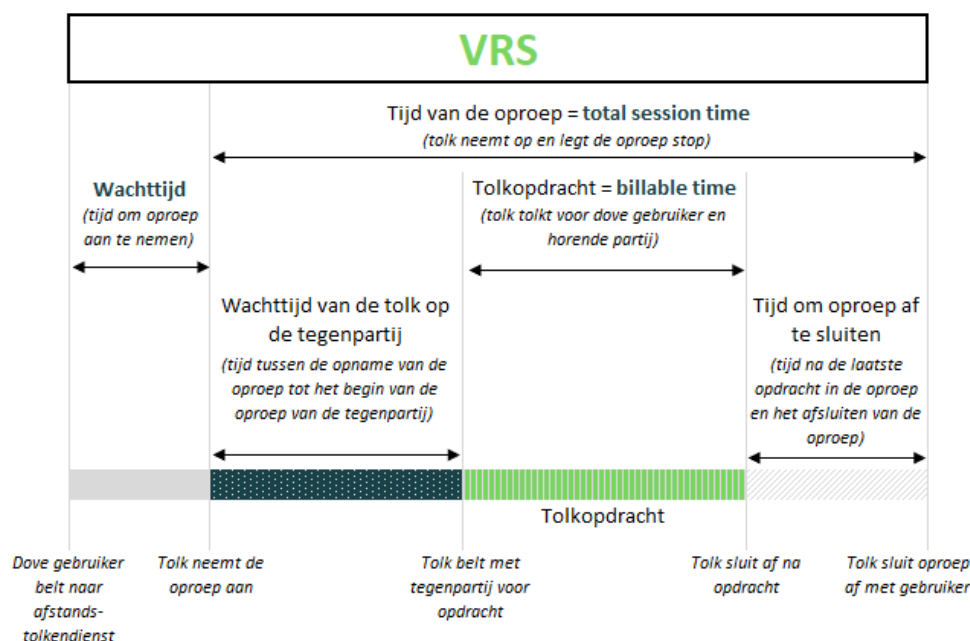
#### 1.5.3.1 Op het niveau van de oproepen

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.

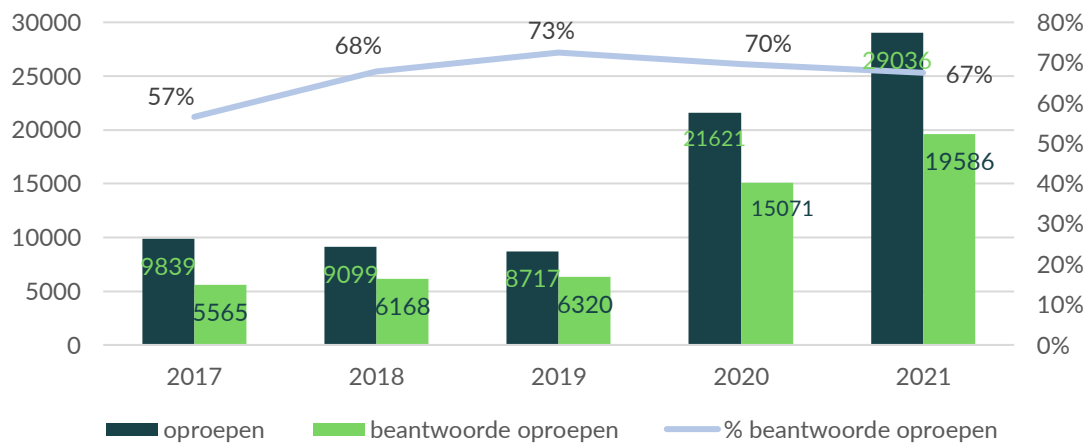


In het jaar 2021 ontvingen we in totaal 29.036 oproepen. Van deze oproepen werden er 19.586 oproepen (67,50 %) beantwoord. Wat bedoelen we juist met “beantwoord”? Dit betekent dat de oproep door de afstandstolk aangenomen werd en dat er communicatie was tussen tolkgebruiker en afstandstolk. Vorig jaar ontvingen we 21.621 oproepen (15.071 beantwoorde oproepen, d.i. 70 %).

Het aantal oproepen steeg gevoelig, door enerzijds de impact van de coronamaatregelen en anderzijds onze communicatiecampagne rond de uitbreiding van de afstandstolkendienst. Steeds meer gebruikers gebruiken ook regelmatig de afstandstolkendienst. Dove tolkgebruikers vinden vlotter de weg naar de telefoon, dankzij de afstandstolkendienst.

Procentueel gezien daalde het aantal beantwoorde oproepen in vergelijking met het jaar voordien, wat wel logisch te verklaren is: er is een stijging van maar liefst 34,3 % in het aantal oproepen, terwijl de bezetting van de tolken dezelfde bleef (2 tolken in voor -en namiddag in de week).

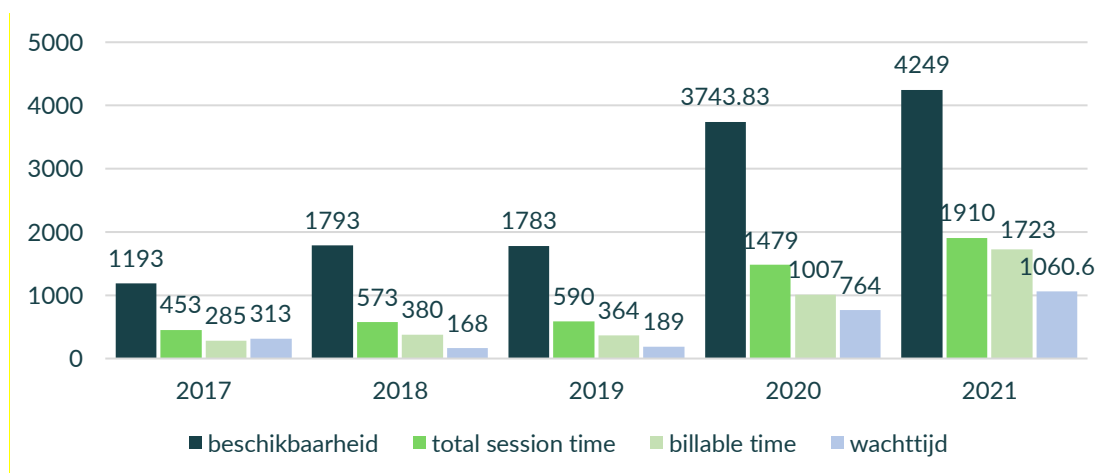
De grafiek hieronder toont de evolutie over de laatste 5 jaren:



Echter niet alle 19.586 “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 aangenomen heeft en een poging gedaan heeft om de horende gesprekspartner te bereiken. In 14.695 oproepen was dit ook effectief het geval (d.i. een stijging van 73 % naar 75 %).

De oproepen genereren dus een ‘total session time’ en een ‘billable time’. In 2021 was er een ‘session time’ van 1.910 uren en een ‘billable time’ van 1.724 uren.

Onderstaande grafiek vat deze componenten samen (in uren) voor de afgelopen 5 jaar:

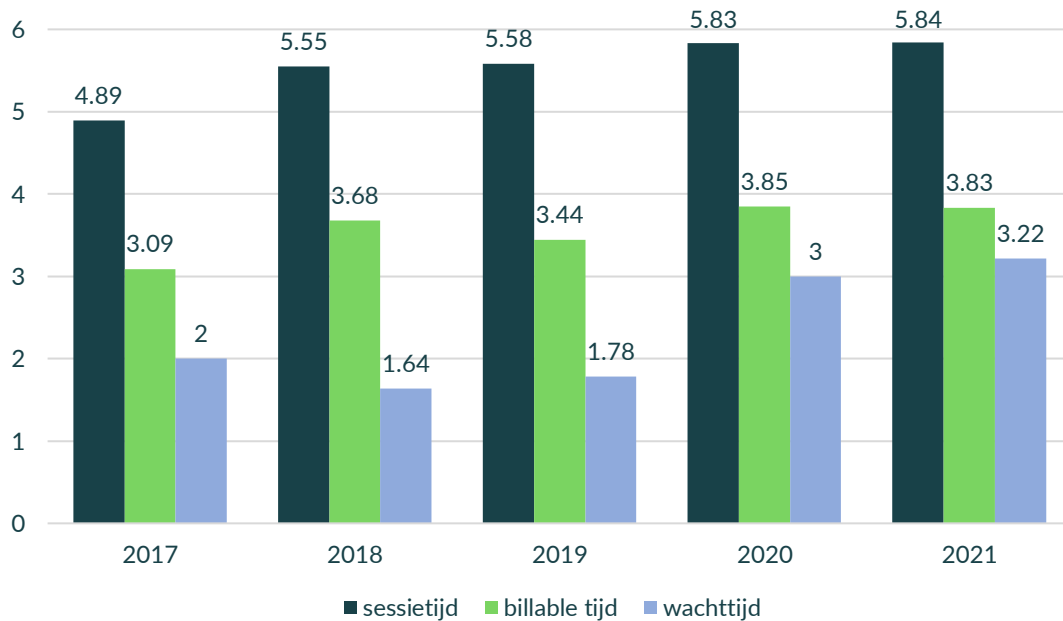


Hoe vertaalde zich dit naar de “gemiddelde” oproep in 2021?

Een oproep had een gemiddelde wachttijd van 3,22 minuten. Per beantwoorde oproep duurde de gesprekstijd gemiddeld 5,13 minuten op een gemiddelde sessietijd van 5,84 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 2021 5,21 minuten. De gemiddelde totale duur van deze oproepen bedroeg 8,33 minuten (5,11 minuten effectieve oproepen + 3,22 minuten wachttijd).

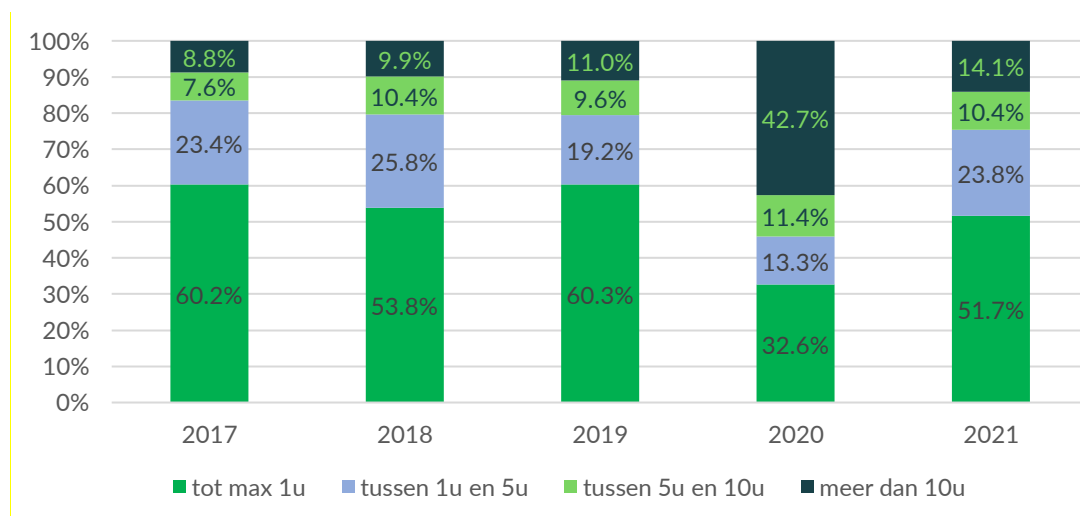
De grafiek hierna handelt over oproepen met effectieve communicatie met de gesprekspartner en toont de evolutie in minuten. U kan zien dat de gemiddelde wachttijd nog altijd blijft stijgen. Dit komt omdat de werkdruk voor de tolken hoog is: meer mensen bellen vooral tijdens de piekuren (10u-12u en 13u30-15u30), waardoor het veel drukker is tijdens deze uren, en bijgevolg stijgen ook de wachttijden.



### 1.5.3.2 Op het niveau van de dove gebruikers

De dove gebruikers genereerden in 2021 een totale sessietijd van 1.910 uren. Niet alle dove gebruikers maakten evenveel gebruik van deze dienst. De grafiek toont de onderlinge verhoudingen en de evolutie hierin gedurende de afgelopen 5 jaar.

Opvallend is de sterke daling van gebruikers die meer dan 10 uren bellen via de afstandstolkendienst. Het jaar 2020 was dan ook een uitzonderlijk jaar waarin de pandemie voor veel gesprekken zorgden. In het jaar 2021 normaliseerde het gebruik terug zoals in de jaren vóór 2020. Onze verwachting is dat de groep gebruikers met meer dan 5 uren terug zal stijgen.



## 1.5.4 Bijzondere kenmerken van de oproepen bij de afstandstolkendienst

Vanaf 2018 heeft het CAB een verfijnder 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 ST

### 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 2021 leverde volgende vaststellingen op:

- 89,77 % VRS,
- 92 % niet-coronagerelateerde oproepen & 8 % coronagerelateerde oproepen
- 97,23 % VGT, 0,02 % ST en 2,71 % onduidelijke oproepen

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

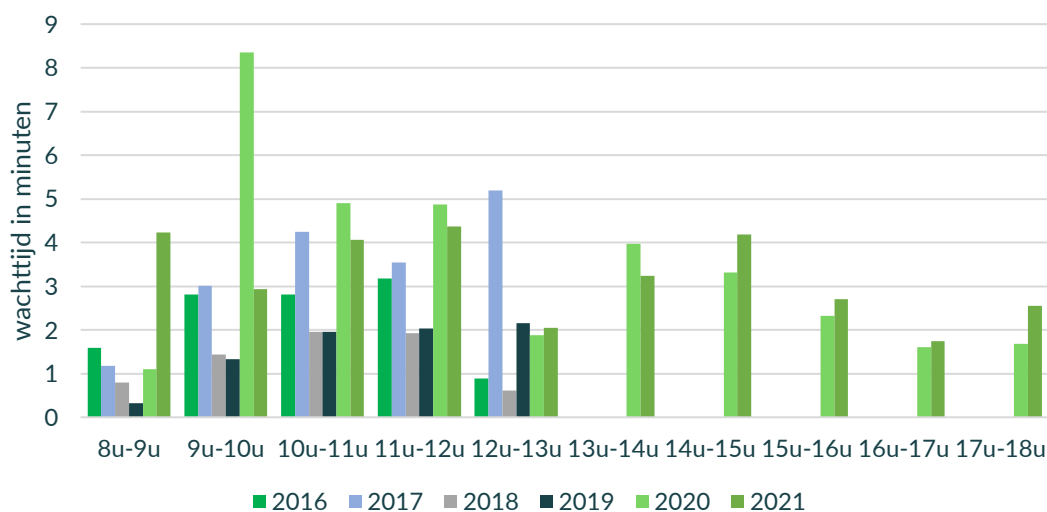
In het geval van technische problemen ging het in hoofdzaak om visuele problemen (44,06 %), daarna om verbindingsproblemen (35,22 %) en audioproblemen (14,85 %).

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

---

<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.

### gemiddelde wachttijd bij beantwoorde oproepen per tijdsblok



### 1.5.5 Toegankelijkheid van vaccinatiecentra

Er werden in 2021 extra inspanningen geleverd om de vaccinatiecentra aan te sporen tot de verhoging van de toegankelijkheid voor doven & slechthorenden. We zijn erin geslaagd toch een groot aantal vaccinatiecentra te overtuigen om hierop in te zetten.

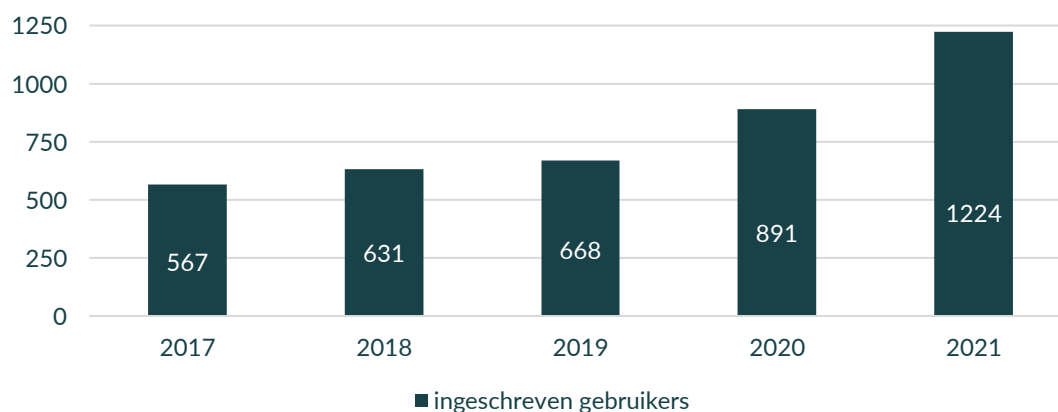
In totaal hebben 13 vaccinatiecentra zich ingeschreven op een abonnementsforfait van 10 uren, die ze konden gebruiken binnen hun dienstverlening.

De informatiedoorstroming rond deze dienstverlening verliep niet altijd even vlot. Deze dienst om een afstandstolk in te schakelen werd vlot geïnstalleerd, maar ten eerste zijn de vrijwilligers, actief binnen deze vaccinatiecentra, niet altijd (voldoende) op de hoogte van deze mogelijkheid. Ten tweede waren de dove tolkgebruikers zich niet bewust van deze mogelijkheden binnen deze vaccinatiecentra. Immers, niet elk vaccinatiecentrum had deze dienst in huis.

### 1.5.6 Inschrijvingen afstandstolkendienst

In de grafiek hieronder is duidelijk dat vanaf de eerste lockdown in maart 2020 meer tolkgebruikers de weg naar de afstandstolkendienst vonden. Dit was wellicht mede dankzij het noodnummer, mogelijk gemaakt via het Nationaal Crisiscentrum (a.d.h.v. extra openingsuren).

In 2021 zette deze groei zich verder, mede dankzij onze abonnementsacties.





# 2

## Evolutie van het tolkenbestand



## 2.1 Tolken VGT

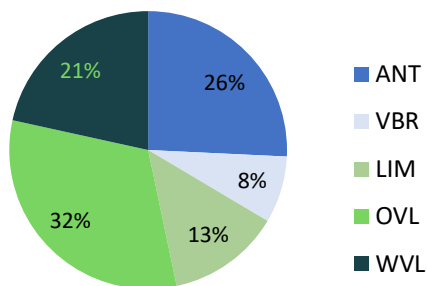
Ondanks dat er in het jaar 2021 8 nieuwe tolken afstudeerden, telde men eind 2021 **167 actieve tolken**, wat hetzelfde aantal is als in het jaar 2020. In het jaar 2017 waren er nog 182 tolken actief.

### 2.1.1 Aantal tolken per provincie

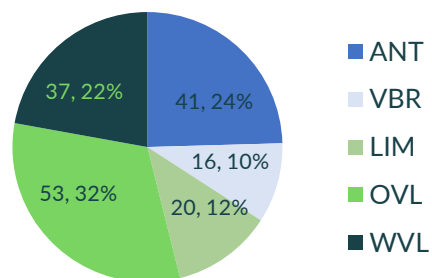
Net als in het jaar 2020 wijzigde de spreiding van actieve tolken over alle woonplaatsen per provincie in 2021 nauwelijks t.o.v. voorgaande jaren:

- 32 % van de tolken woonde Oost-Vlaanderen,
- 26 % in Antwerpen,
- 22 % in West-Vlaanderen,
- 13 % in Limburg,
- 8 % in Vlaams-Brabant.

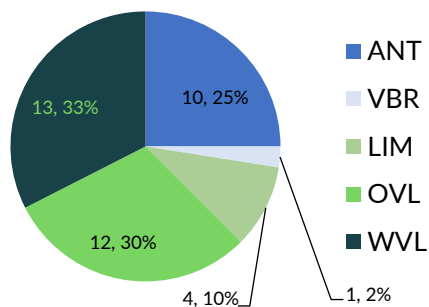
Verdeling aantal tolken per provincie woonplaats tolk in 2021



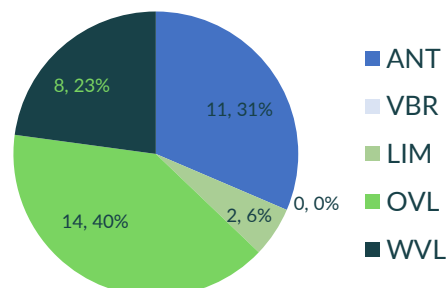
Verdeling aantal tolken per provincie woonplaats tolk in 2020



Verdeling aantal tolken die in 2021 meer dan 700 u tolkten per provincie woonplaats tolk in 2021



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



## 2.1.2 Aantal tolken per omzetgroep

In praktijk steunt het CAB bij het invullen van tolkopdrachten hoofdzakelijk op zelfstandige tolken (*dat zijn die 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 2021 waren dat 149 personen (9 personen meer dan in 2020). In 2020 stelden we echter een daling vast met 10 personen.

### Wel of geen sociale bijdragen?

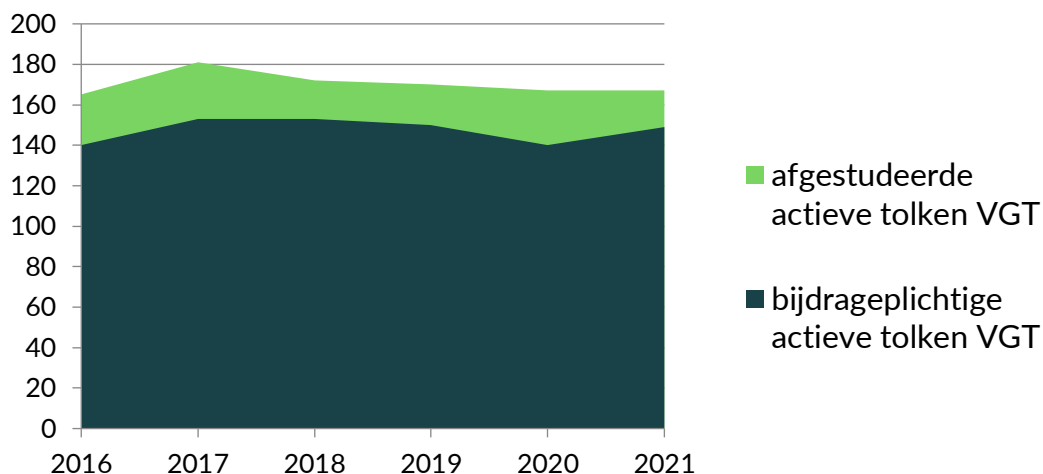
Het CAB kan onmogelijk de wisselende officiële gegevens over de sociale bijdragen van tolken verzamelen. Ten einde toch over een maatstaf of referentiepunt te beschikken om de jaarlijkse groei van het aantal *regelmatig* actieve tolken te meten, wordt het jaarinkomen van de tolken VGT getoetst aan het 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 2021 bedroeg € 1.553,58.

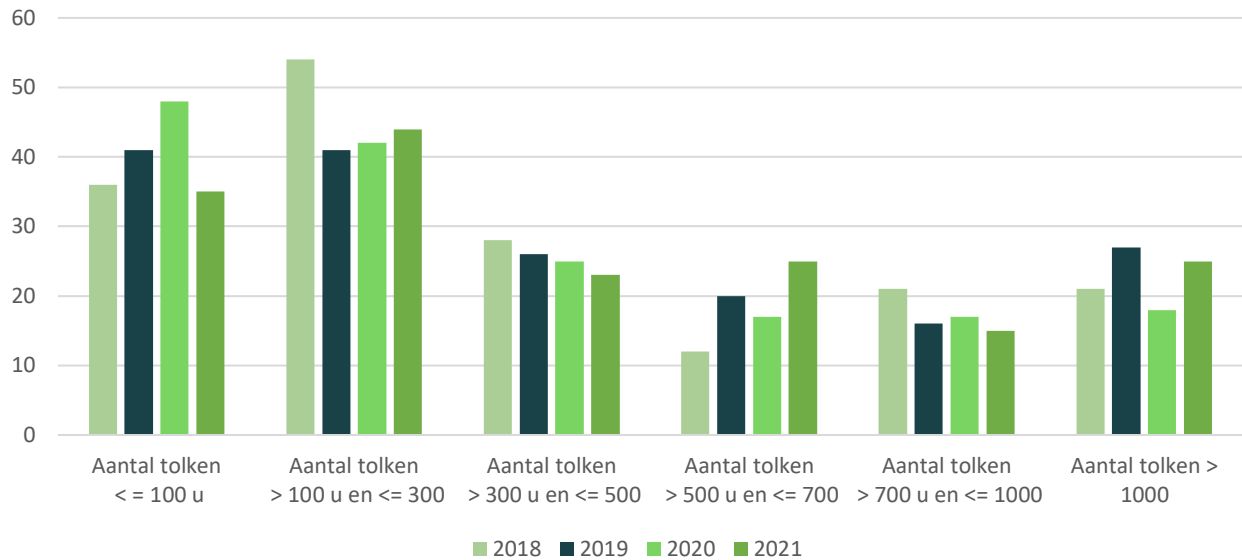
In vergelijking met het jaar 2020 zien we wel terug een stijging van het aantal tolken dat meer dan 700 uren tolkte (+ 5 tolken), maar dit zijn nog steeds 3 tolken minder dan in het jaar 2019. Bovendien merken we ook een discrepantie in de verdeling van deze tolken met grotere omzet over de diverse provincies. Maar liefst 54 % van de tolken woont in Oost- of West-Vlaanderen. Deze 2 provincies vertegenwoordigen 63 % van de tolken met een omzet van meer dan 700 uren.

## Evolutie aantal tolken VGT 2016 - 2021



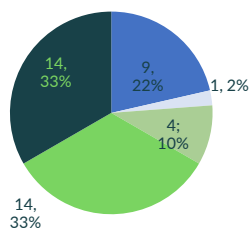
Hierna volgen nog een aantal grafieken over het tolkencontingent.

### Omzet tolken VGT : evolutie 2018 -2021

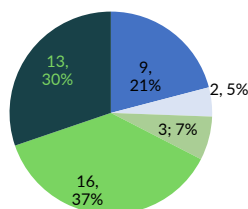


De grafieken hieronder tonen nogmaals aan dat Limburg en Vlaams-Brabant een tekort hebben aan tolken met een significante omzet.

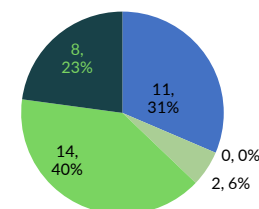
Verdeling aantal tolken die in 2018 meer dan 700 u tolkten per provincie woonplaats tolk in 2018



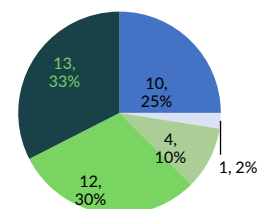
Verdeling aantal tolken die in 2019 meer dan 700 u tolkten per provincie woonplaats tolk in 2019



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



Verdeling aantal tolken die in 2021 meer dan 700 u tolkten per provincie woonplaats tolk in 2021



■ ANT ■ VBR ■ LIM ■ OVL ■ WVL ■ ANT ■ VBR ■ LIM ■ OVL ■ WVL ■ ANT ■ VBR ■ LIM ■ OVL ■ WVL ■ ANT ■ VBR ■ LIM ■ OVL ■ WVL

### 2.1.3 Aantal tolken per leeftijdscategorie

Uit de statistieken hieronder leiden we af dat het aantal actieve tolken jonger dan 30 gedaald is met 14 % (3 tolken minder dan in 2020), terwijl het aantal tolken ouder dan 60 gestegen is met 10 % (2 tolken meer).

Het gemiddeld aantal getolkte uren per tolk is 488 tolkuren, voor tolken jonger dan 30 ligt dit gemiddelde iets lager (461 uren) terwijl dit voor tolken ouder dan 60 iets hoger ligt (495 uren).

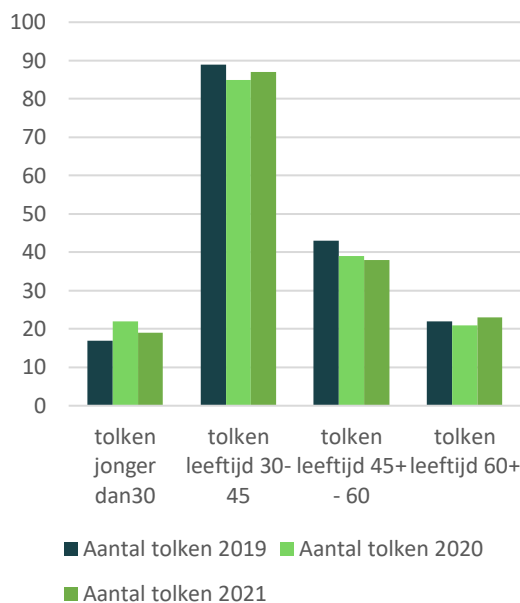
Bekijken we per leeftijdsgroep zowel de verhouding van het aantal tolken t.o.v. het totaal aantal tolken als het aantal getolkte uren t.o.v. het totaal aantal tolkuren, dan zien we dat beide verhoudingen gelijklopen:

- 11 % jonger dan 30 tolkt 11 % van het totaal aantal tolkuren,
- 52 % voor 30-plussers en minder dan 45 jaar,
- 23 % voor 45-plussers en jonger dan 60 jaar,
- 14 % bij de 60-plussers.

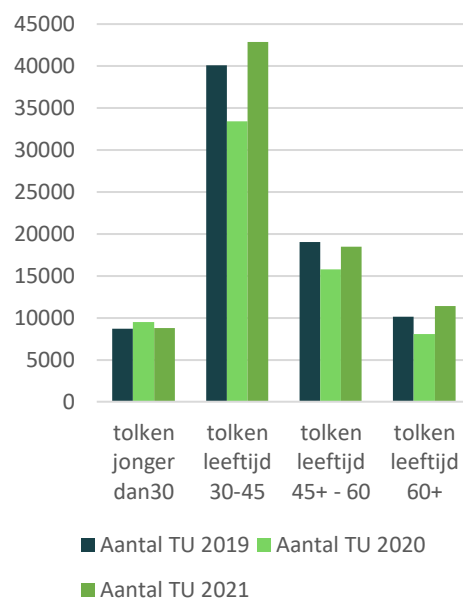
In 2021 steeg de totale omzet met 22 % en bleef het aantal tolken status quo (167), terwijl in 2020 de totale omzet getolkt door tolken VGT daalde (zij kunnen echter ook opdrachten ST/AFST uitgevoerd hebben) met 15 %, het totaal aantal tolken nam af met 2 %.

Vergelijken we de groep actieve tolken VGT in 2021 met de groep actieve tolken in 2019 (het jaar vóór de coronapandemie), dan zien we een daling van 2 % (= 4 tolken minder). De vermindering van het aantal tolken situeerde zich vooral in de leeftijdsgroep 45-60. Tegelijkertijd zien we een lichte stijging in het aantal tolken dat ouder is dan 60 (+5 % = 1 tolk meer), maar de totale omzet van deze groep steeg met 12 %. Het aantal tolken jonger dan 30 steeg met 12 % (2 tolken meer), maar de totale omzet van deze groep steeg slechts met 1 %.

Evolutie aantal tolken  
2019-2021 volgens  
leeftijdscategorie



Evolutie aantal tolkuren  
2019-2021 volgens  
leeftijdscategorie tolken



Bekijken we de groep van 60-plussers (23 personen): hiervan zijn 10 personen 65-plussers (in 2020: 9 personen en in 2019: 5 personen).

In 2019 vertegenwoordigde deze groep 3 % en tolkten zij 4 % van de totale omzet getolkt door tolken VGT. Deze groep nam in omvang toe en vertegenwoordigde in 2020 resp. 5 % en 6 % en steeg in 2021 tot 6 % van het totaal aantal tolken VGT en 7 % van de omzet.

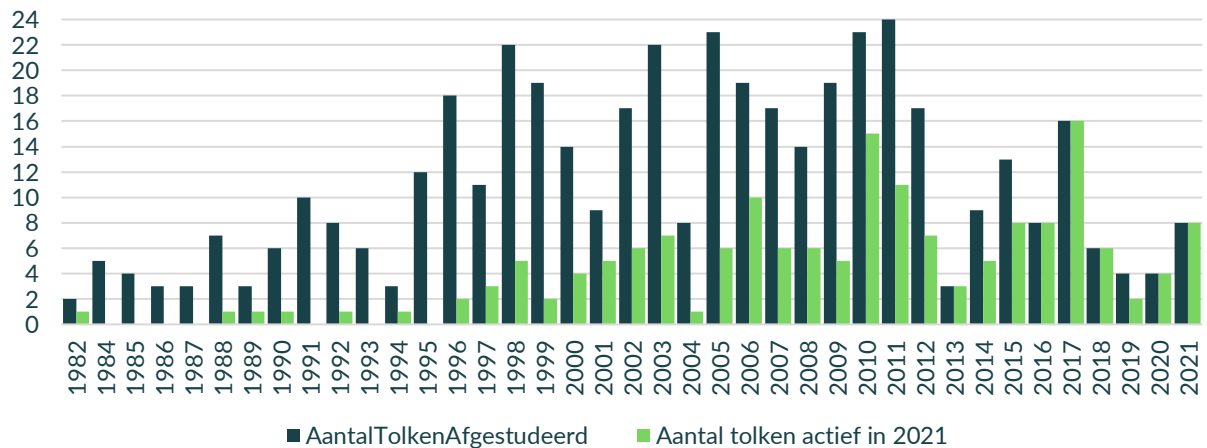
Als deze personen in de komende jaren op pensioen gaan en er geen verjonging komt in het tolkenbestand, dan zal dit de oplossingsgraad zeker niet ten goede komen!

## 2.1.4 Werkelijke aangroei van tolken VGT

Sinds 1984 studeerden vermoedelijk 440 tolken VGT af. Hiervan zijn er in 2021 167 tolken VGT actief waarvan 40 tolken VGT (24 %) die meer dan 700 uren tolken, 25 van hen (15%) tolkten meer dan 1.000 uren. Om u een indicatie te geven van de grootteorde: 700 uren geeft een gemiddelde jaaromzet van 27.335 euro; 1.000 uren geeft een gemiddeld jaaromzet van 39.050 euro.

De grafiek hieronder toont het aantal actieve tolken in 2021 volgens het jaar waarin deze tolken afstudeerden.

Tolken VGT actief in 2021 volgens jaar afgestudeerd

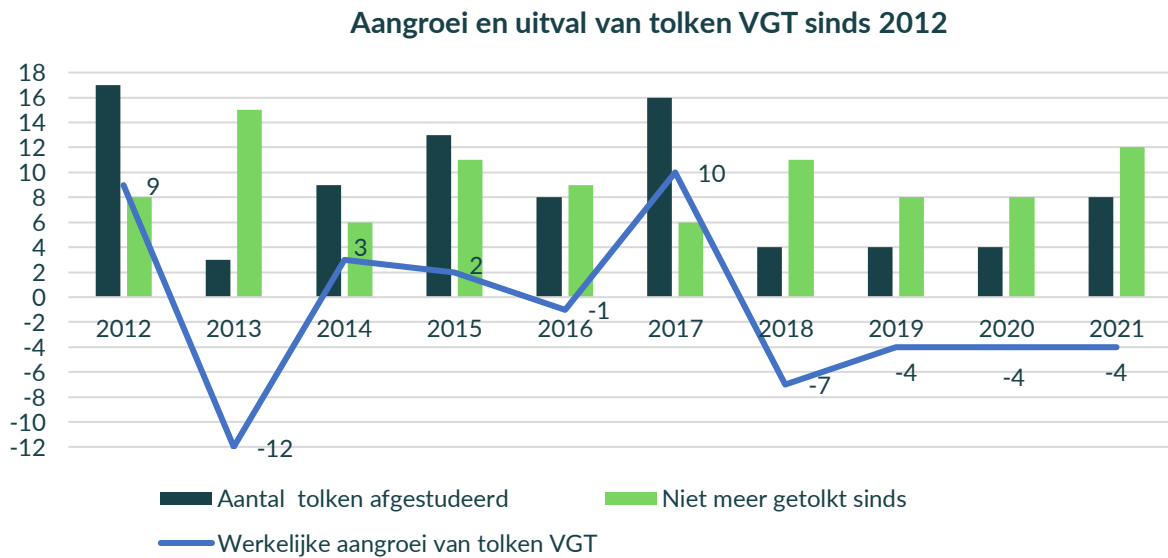


### Wat is de gemiddelde verdienste voor een tolk in 2021?

Uit deze cijfers blijkt heel duidelijk dat weinig tolken nog voltijds aan de slag blijven als tolk. Uit de cijfers blijkt een gemiddelde omzet van 488 tolkuren op één kalenderjaar in 2021. Rekenen we dit om in omzet (\*), dan zou hen dit een bruto-jaarinkomen van **19.056 euro** opleveren. Omgerekend is dit een bruto-maandinkomen van **1.588 euro** (zonder extra's als een verlof- en/of eindejaarspremie).

(\*): Het uurloon per tolkuur bedroeg in 2021 39,05 euro.

Zoomen we even in op de laatste 10 jaar en vergelijken we naast de aangroei van nieuwe tolken ook de uitval van tolken, dan moeten we vaststellen dat sinds 2012 het resultaat negatief is. Er studeerden de voorbije 10 jaar 86 tolken VGT af, maar in diezelfde periode stopten 94 tolken hun activiteit. Het aantal tolken nam dus af met 8 personen.



### 2.1.5 Dove tolken

In 2021 waren 2 dove tolken actief. Zij tolkten samen 169 tolkuren (in 2020 tolkten zij 15 uren).

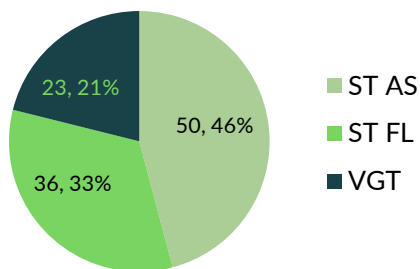
## 2.2 Schrijftolken (ST)

Tijdens het kalenderjaar 2021 daalde het aantal schrijftolken dat ST-opdrachten uitvoerde opnieuw met 5 % van 115 tot 109 ST. In 2019 noteerden we 110 ST.

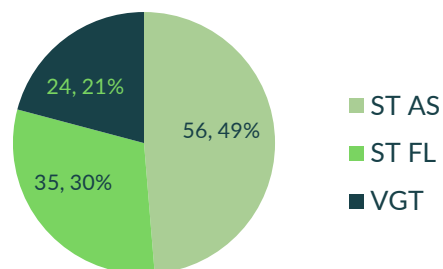
Het aantal getolkte uren ST steeg met 3 % van 10.022 uren tot 10.364 uren.

### Verdeling verschillende schrijftolkenstatuten, actief

Verdeling verschillende schrijftolkenstatuten, actief in 2021

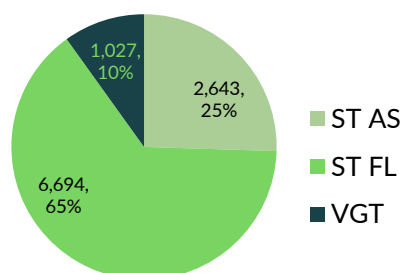


Verdeling verschillende schrijftolkenstatuten, actief in 2020

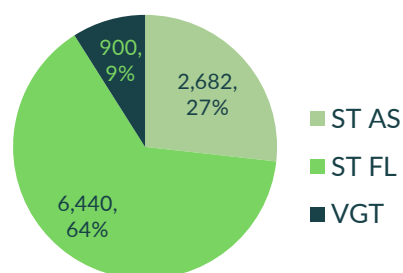


### Prestaties in tolkuren van verschillende schrijftolkstatuten

Prestaties in tolkuren van verschillende schrijftolkstatuten in 2021



Prestaties in tolkuren van verschillende schrijftolkstatuten in 2020



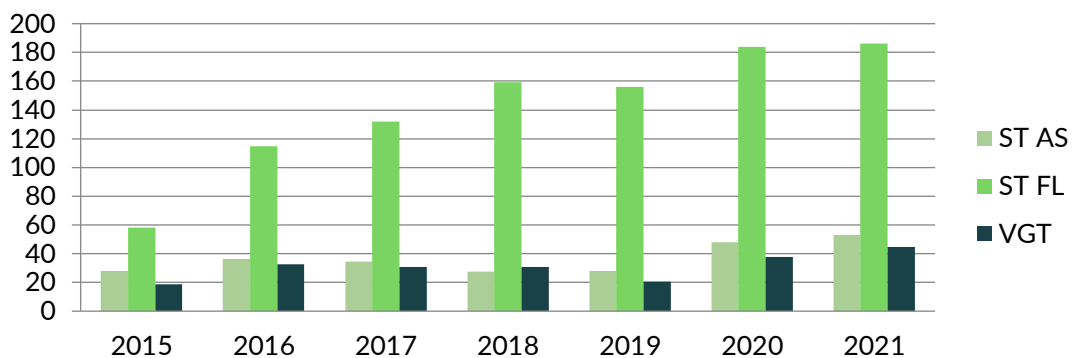
Het aantal actieve freelance tolken steeg licht (+3 %; 36 ST). In 2020 stelden we een daling vast met 30 % (35 in 2020, 50 in 2019 en 57 in 2018). Daarmee vertegenwoordigden zij 33 % van de actieve ST. Net zoals in 2020 tolkten deze tolken het grootste deel van de tolkuren. Hun aandeel bleef status quo: 64 % van het aantal getolkte uren ST.

Sinds enkele jaren hebben schrijftolken net als tolken VGT een freelance statuut. Enkel hogescholen en universiteiten kunnen daarnaast ook zelf ST 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 ST worden verder in de tekst benoemd als "ST AS" (schrijftolken ander statuut).

De ST AS tolkten gemiddeld 53 uren per tolk. De freelance ST tolkten gemiddeld 186 uren per tolk. De tolken VGT tolkten gemiddeld 45 tolkuren ST per tolk.

**Jaarlijks gemiddeld aantal getolkte uren ST per tolk per tolkstatuut**



Theoretisch beschikte het CAB eind 2021 over 108 ST (waarvan 32 AS). Er zijn echter tolken die niet reageerden op aanvragen van het CAB. De hier opgegeven cijfers zijn dus onder voorbehoud.

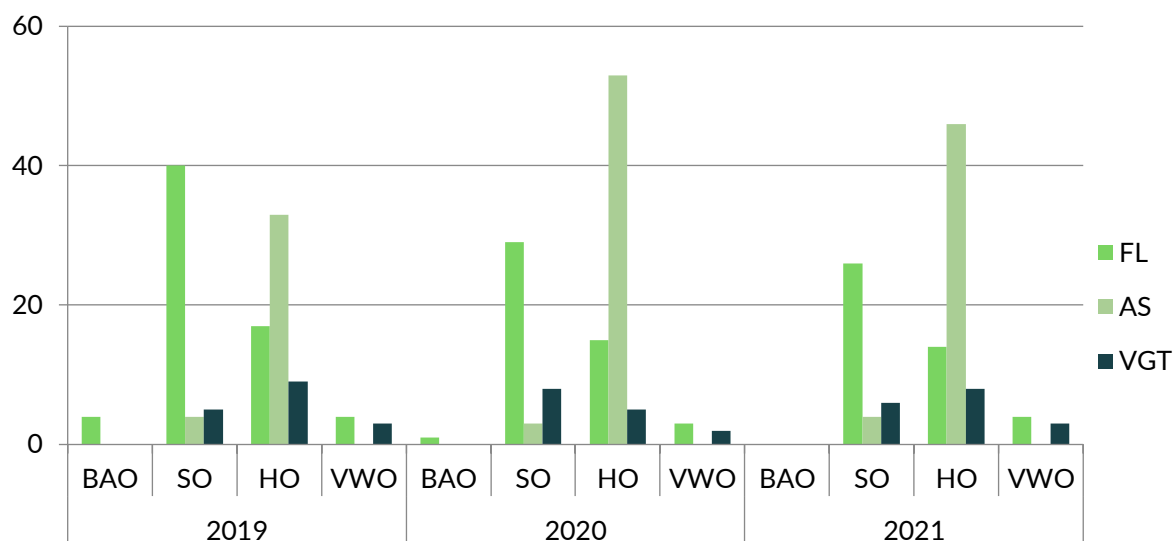
In 2021 tolkten net als in 2020 3 ST tussen 500 en 700 uren tolkten en 1 ST meer dan 700 uren. Deze cijfers hebben betrekking op alle ST die in alle sectoren wensten actief zijn.

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

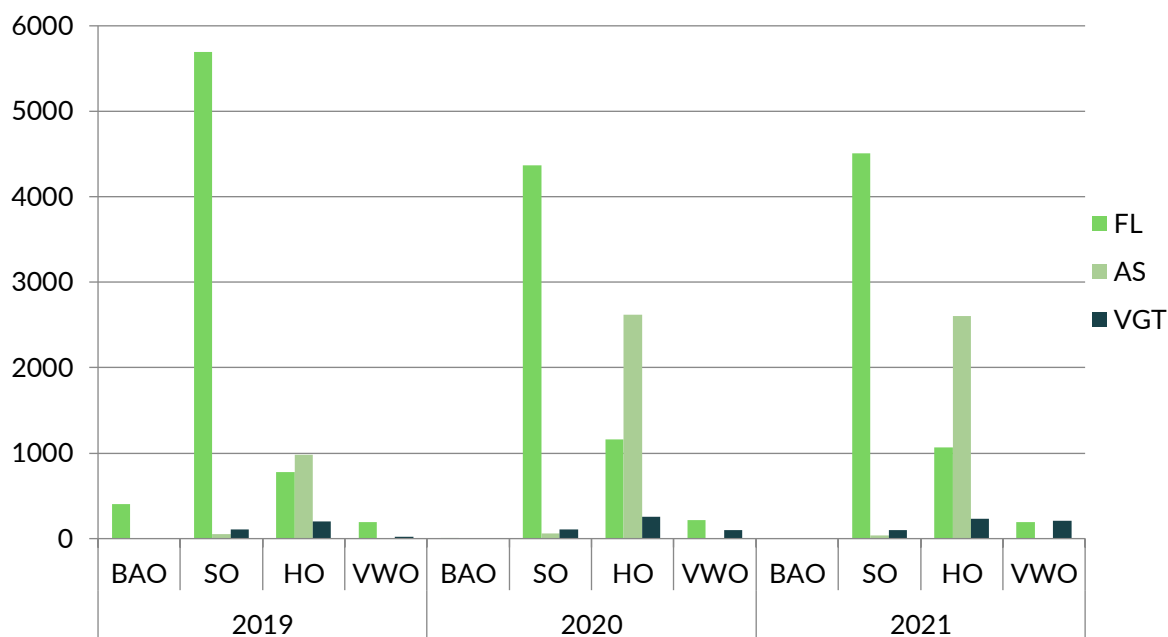
In de volgende 2 staafdiagrammen zien we de evolutie van het statuut per kalenderjaar en per studieniveau:



**Evolutie aantal schrijftolken per studieniveau per tolkstatuut in 2019 - 2020 en 2021**



**Evolutie aantal getolkte schrijftolkenuren per studieniveau per tolkstatuut in 2019- 2020 en 2021**



In 2020 werd 64 % van het aantal getolkte uren ST in onderwijs getolkt door freelance ST, 30 % door ST AS en 6 % door tolken VGT. Deze verhouding is ongeveer hetzelfde als tijdens het kalenderjaar 2020 (1 % minder FL ten voordele van 1% meer tolken VGT). Vanaf 2022 wordt het honorarium van schrijftolken in onderwijs gelijkgetrokken met het honorarium van tolken VGT. Het valt af te wachten of dit een effect zal hebben op het aantal tolken VGT die ook ST-opdrachten in onderwijs willen tolken.

In 2021, net zoals in 2020, werden geen ST-opdrachten uitgevoerd in het BAO. Het aandeel SO (52 %), HO (44 %) en VWO (4 %) blijft ongeveer gelijk aan dat van 2020.

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 67 %, (2020: 65 %; 2019: 50 %).

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 %.

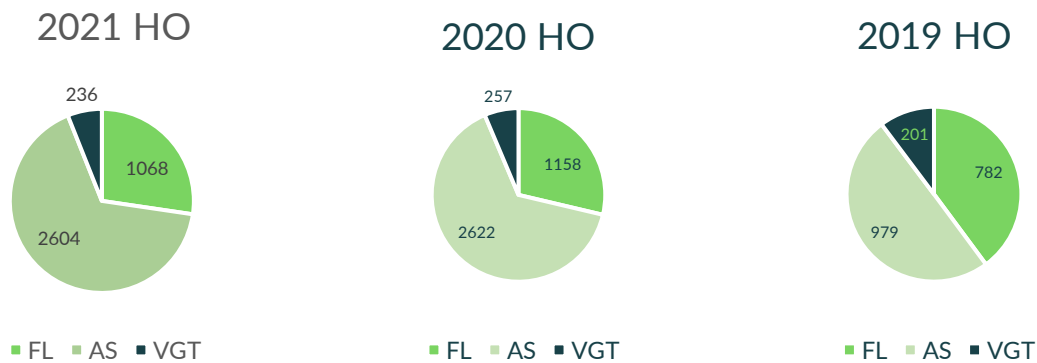
In West-Vlaanderen én Limburg werden alle tolkuren in het HO door freelance ST getolkt.

Vorig jaar bekeken we de getolkte uren per provincie m.b.t. analyse AS tolken. Het is nog interessanter om de opsplitsing niet per provincie maar per studieniveau te bekijken (Hoger niet universitair onderwijs versus Hoger universitair onderwijs).

In het jaar 2021 werd 97 % van de ST-opdrachten in het universitair onderwijs door ST AS getolkt (in de jaren 2019 en 2020 was dit 98 %).

In het jaar 2021 waren er geen ST AS actief in het niet-hoger onderwijs (in 2020 werd 0,4 % door ST AS getolkt, in 2019 was dit 20,6 %).

### Getolkte uren in Hoger Onderwijs volgens statuut



## 2.3 Bijscholing voor tolken

Het CAB ondersteunde financieel **vzw Tenuto**, een vzw die jaarlijks workshops als bijscholing voor tolken VGT organiseert.



Dit doet het CAB reeds een 5-tal jaren.

In het Jaarplan 2021 stelde Tenuto vzw de organisatie van vijf verschillende workshops voorop, maar die konden niet allemaal gerealiseerd worden.

De laatste workshop in december 'dove tolken' werd helaas geannuleerd door ziekte. Er werden 2 online workshops effectief georganiseerd als volgt:

13/03/2021	Webinar 1: <b>'Een andere kijk op teamtolken'</b> met lesgever Saija Kuronen	15 deelnemers
22/05/2021	Webinar 2: <b>'Lezing en workshop consecutief en simultaan tolken'</b> met lesgever Debra Russell	22 deelnemers
11/12/2021	Webinar 3 (= <i>geannuleerd wegens ziekte van de lesgevers</i> ): <b>'Forum: dove tolken en hun ervaringen'</b> met lesgever Carolien Doggen & Delphine Le Maire	n.v.t.

De veranderende regels omtrent COVID-19 waren ook energie -en tijdvreter. De vooropgestelde workshops rond "Onderzoeksrapport: tolken op afstand in tijden van COVID-19" en "Tolkstrategieën: wat, hoe en waarom?" werden helaas niet georganiseerd.

De activiteiten van Tenuto vzw kunnen altijd opgevolgd worden via hun eigen [Facebookpagina](#) of sinds eind 2019 ook op de website van BVGT: <https://bvgt.be/bijscholingen>

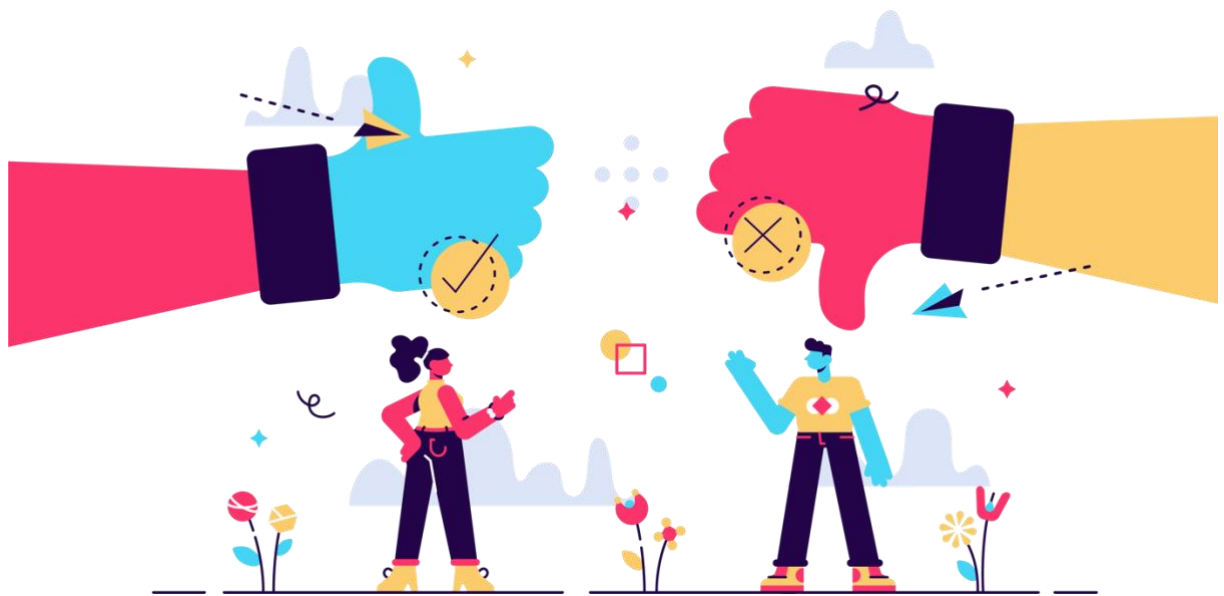
### Hoe zit het nu met de opleidingen tot het diploma van tolk VGT in Vlaanderen?

Tot op heden werden de tolkopleidingen Tolk VGT mogelijk gemaakt binnen de bacheloropleidingen in het hoger niet-universitair onderwijs (\*) en het universitair onderwijs. Vanaf het **schooljaar 2021-2022** kunnen kandidaat-studenten tolk VGT echter niet meer starten in het eerste jaar van de bacheloropleidingen. De reeds aangevatte bacheloropleidingen lopen uiteraard wel verder tot wanneer men het diploma verwerft.

Het BKD (Beroepskwalificatiedossier) Tolk Vlaamse Gebarentaal werd intussen ingeschaald op niveau 7 (academische master) en op 18 september 2020 door de Vlaamse Regering officieel goedgekeurd. Zowel BVGT als Doof Vlaanderen verwachten hierdoor enerzijds meer kwaliteit van de tolk, en anderzijds een betere bescherming van hun tolkstatuut.

Kandidaat-studenten voor de opleiding tot tolk VGT kunnen nu alleen nog starten aan de opleiding via de KU Leuven, binnen de masteropleiding Taalkunde. Dit kan een mogelijk knelpunt zijn voor de toekomst om het tekort aan tolken VGT op te vangen.

(\*): Deze werden aangeboden in Artevelde Hogeschool te Gent en Artesis Plantijn Hogeschool in Mechelen.



3

# Klachtenbehandeling

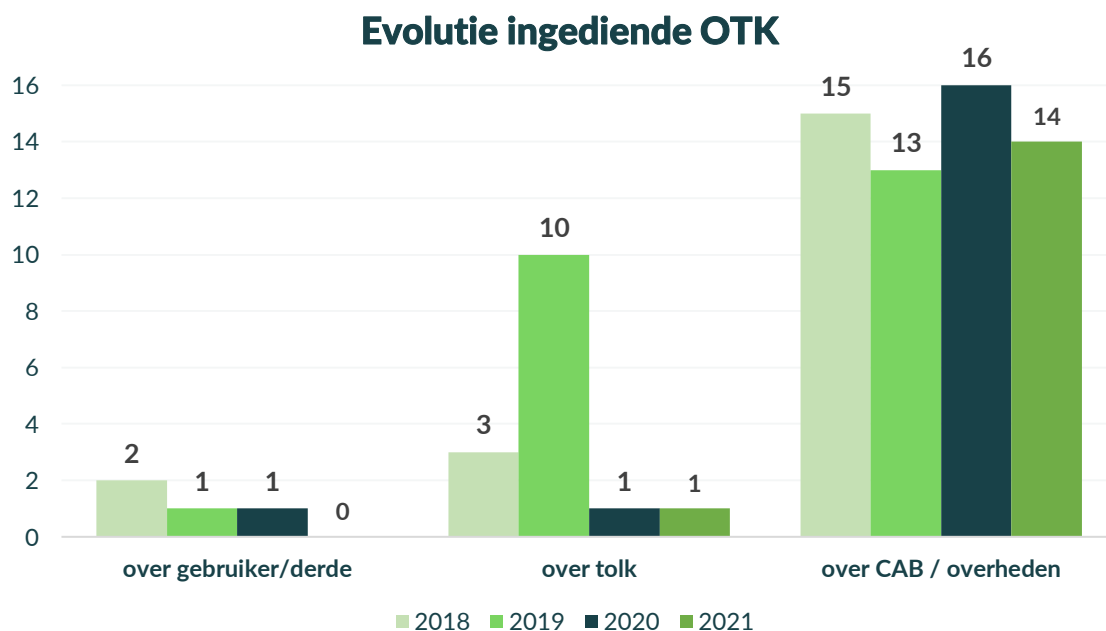
Er werden 15 gegronde of betwistbare OTK (OTK staat voor “Opmerking”, “Tip” of “Klacht”) geregistreerd als aanvaard, dat zijn er 3 minder dan vorig jaar.

7 OTK hadden betrekking op de afstandstolkendienst, 5 OTK waren sector overschrijdend, 2 OTK hadden betrekking op Onderwijs en 1 op Welzijn.

11 OTK werden ingediend door de tolkgebruikers, 3 door de tolken en 1 door een tussenpersoon. In vergelijking met voorgaande jaren merkten we een stijging door tolkgebruikers (2018: 9, 2019: 2 en 2020: 0 en 2021: 11), hoofdzakelijk in verband met de groei van de afstandstolkendienst.

15 aanvaarde OTK gebeurden hoofdzakelijk via mail (11) en 4 via een VGT-video (via Whatsapp).

Splitst men de 15 OTK uit, dan ziet men dat 6 OTK gaan over de afstandstolkendienst, 4 over onvrede over de overheidsregels, 3 over het CAB, 1 over de deskundigheid van een tolk en 1 over de onduidelijkheid aan info via het CAB.



### 3.1 OTK over het CAB

In 2021 waren er een 4-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;
- 1 klacht ging over de privacy van gedeelde informatie aan de tolken.

In één geval werden de tolkgebruikers uitgenodigd voor een gesprek omtrent hun klacht. Deze bemerkingen werden meegenomen in de dagdagelijkse werking van het CAB.

### 3.2 OTK over de tolken

In 2021 noteerden we één klacht over de deskundigheid van een tolk. Deze tolk werd gewezen op de inhoud van deze klacht en de tolk heeft deze ook aanvaard.

### 3.3 Werking van de klachtencommissie

De klachtencommissie hoefde in 2021 niet bijeen te komen.



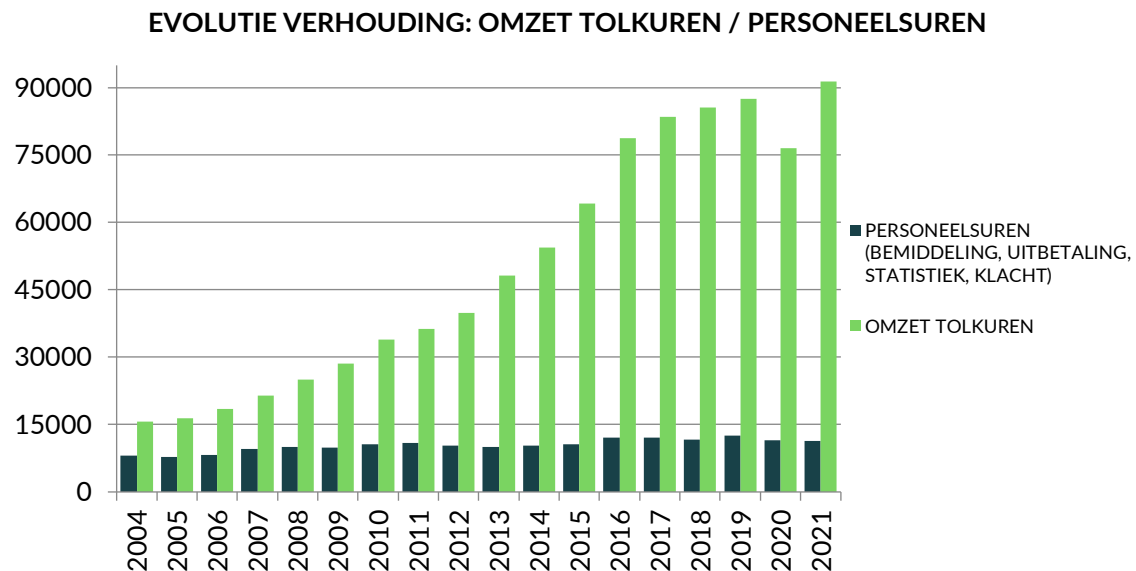
# 4

## Intern beleid

## 4.1 Werkingsmiddelen

De structurele werkingsenveloppes 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 steeg opnieuw in 2021, nadat deze door de start van de coronapandemie in 2020 een dip onderging.

De coronapandemie (herhaaldelijk wijzigende regels en overleg met overheden) en het groeiend tolkentakort zorgden voor meer complexiteit van het bemiddelingswerk.



De gemiddelde uitgave van de 3 overheden samen bedroeg 5,90 euro per benut tolkuur (2021). Dit is dus stevig gedaald t.o.v. vorig jaar: 6,90 euro per benut tolkuur. Qua personeelsbezetting zitten we terug op het niveau van 2016.

In de laatste 5 boekjaren werden enorme inspanningen gedaan rond:

- de lancering van een nieuwe website rond tolkaanvraag, wat resulteert in een investering van  $\pm 50\%$  t.o.v. het totaal jaarlijks budget aan werkingsmiddelen. Deze nieuwe website werd in 2019 in gebruik genomen en wordt ook jaarlijks geüpdatet. Verder wordt er geïnvesteerd in de toegankelijkheid van deze website.
- de nieuwe website [www.afstandstolk.be](http://www.afstandstolk.be) werd gelanceerd.
- de continue opleiding van onze medewerkers.

Het CAB wenst in de komende jaren nog verder in te zetten op de ontwikkeling van een nieuwe informatieve website [www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be) en daarnaast een voorziening aan te leggen om op middellange termijn de aanvraagsite [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be) te moderniseren.

## 4.2 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 werkingssubsidies 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 het jaar 2021 hadden we de volgende bijeenkomsten:

- Het **Intersectoraal Overleg** (ISO) Tolkondersteuning (waarop behalve de leden van het bovenvermeld overlegplatform ook de drie subsidiërende overheden vertegenwoordigd zijn): op 15 juni en 1 december.
- 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 *VSV* (de Vlaamse Schrijftolkenvereniging), *BVGT* ([www.bvgt.be](http://www.bvgt.be)), Doof Vlaanderen rond een verbeterd statuut voor de tolken in Vlaanderen.
- Overleg met Inter, vaccinatiecentra, enz. over de toegankelijkheid van overheidsdiensten voor dove personen.



## 4.3 Kwaliteitswerking 2021-2022

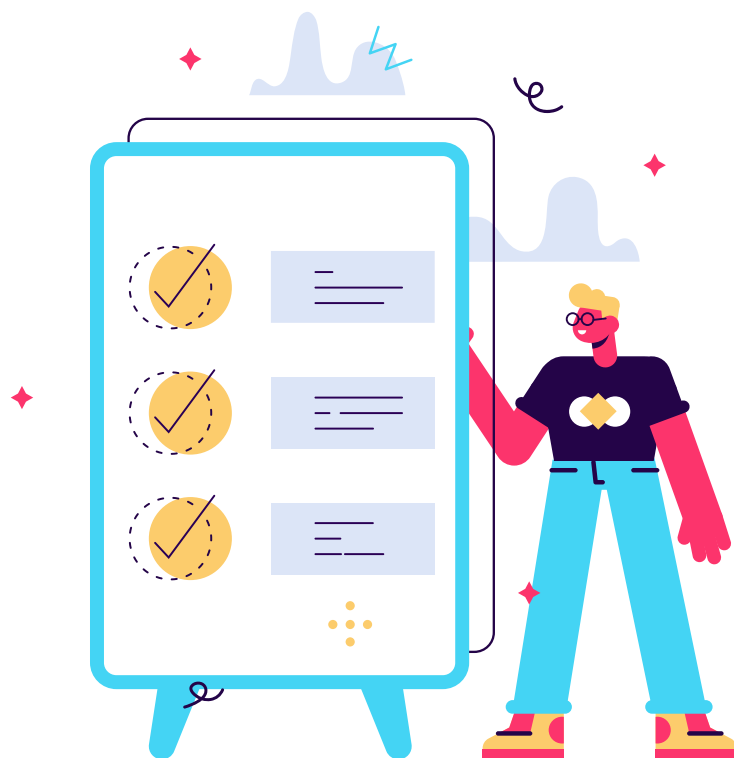
### 4.3.1 Kwaliteitswerking 2021 overzicht resultaten

NR	THEMA	SECTOR	DOELGROEP	VERANT- WOORDELIJKE	OPVOLGING	START/LOPEND	TIMING
1	<b>OPTIMALISEREN CORRESPONDENTIE DOVE TOLKGEBRUIKERS DOOR AANMAAK KORTE STANDAARDVIDEO'S</b>	ALLE	GEBRUIKERS	DIRECTIE	IT-COMM. MEDEWERKER	AFGESLOTEN 2021	2020- 2021
2	<b>VERNIEUWING WEBAPPLICATIE AFSTANDSTOLKEN</b>	ALLE	GEBRUIKERS	DIRECTIE	IT-COMM. MEDEWERKER	AFGESLOTEN 2021	2020- 2021
3	<b>VERSTERKEN VAN DE COMPETENTIES VAN ONZE MEDEWERKERS DOOR SPECIFIEKE OPLEIDING</b> We beschikken over diverse communicatiekanalen (MS Teams, Outlook, Mailchimp, etc..) om een betere communicatie te verzorgen zowel intern als extern.	ALLE	CAB	DIRECTIE	COORDINATOR	AFGESLOTEN 2021	2021

### 4.3.2 Kwaliteitsplanning 2022

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-COMM.- MEDEWERKER	LOPEND	2019- 2022
2	<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- 2022
3	<b>ZOEK EEN TOLK FILTER IMPLEMENTEREN IN TOLKAANVRAAG 2.0</b>	ALLE	ALLE	DIRECTIE	COORDINATOR ICT-COMM. MEDEWERKER	LOPEND	2019- 2022
4	<b>VERNIEUWEN INFORMATIEVE WEBSITE <a href="http://www.cabvlaanderen.be">www.cabvlaanderen.be</a> &amp; HERFORMULERING COMMUNICATIESTRATEGIE</b>	ALLE	GEBRUIKERS	DIRECTIE	ICT-COMM. MEDEWERKER	LOPEND	2020- 2022

5	<b>AVG - PRIVACY GEBRUIKERS &amp; TOLKEN</b> Het CAB maakt verder werk van de opvolging binnen dit wettelijk kader. Bv. 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>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	ICT-COMM. MEDEWERKER	LOPEND	2020-2023
7	<b>GEBRUIKERS VAN A- EN/OF O-UREN STIMULEREN OM L-UREN TE GEBRUIKEN</b> 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 arbeidsomgeving. Toch vragen zij geen L-uren aan, alhoewel dit hen zeker zou kunnen helpen in privésituaties. Een bewustmaking of campagne hieromtrent is nodig.	ALLE	GEBRUIKERS	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2021-2022
8	<b>POLYVALENTIE VAN ONZE MEDEWERKERS VERHOGEN</b> We blijven aandacht hebben voor een betere klanttevredenheid over de verschillende domeinen. Hierdoor moet iedere medewerker de regelgeving goed kennen en ernaar kunnen handelen.	ALLE	CAB	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2021-2022
9	<b>DIGITALISERING VAN HET ARCHIEF</b> Werk maken van de digitalisering om beter op de noden van onze cliënten te kunnen inspelen.	ALLE	CAB	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2021-2022
10	<b>VEREENVOUDIGING VAN DE SERVERS VAN HET CAB</b> Werk maken van een optimaal administratief opvolgingssysteem.	ALLE	CAB	COORDINATOR	ICT-COMM. MEDEWERKER	LOPEND	2021-2022
11	<b>HET BEVRAGEN VAN DEELTIJDS ACTIEVE TOLKEN OM VOLTIJDS ALS TOLK ACTIEF TE ZIJN</b> Werk maken van betere inzet van reeds actieve tolken om voltijds als tolk actief te zijn.	ALLE	TOLKEN	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2022-2024



# 5

## Enkele aandachtspunten

## 5.1 Het tekort aan tolken VGT oplossen

De algemene oplossingsgraad zakte verder van 85,60 % in 2020 tot 80,34 % in 2021! Het tolkente kort blijft duidelijk een aandachtspunt voor de toekomst.

Er zijn in Vlaanderen heel wat mensen die een diploma 'tolk Vlaamse Gebarentaal' bezitten. Toch zijn er maar weinigen die effectief dit beroep uitoefenen ( $\pm 167$  actieve tolken dit jaar).

Bovendien tolken de meeste huidige tolken Vlaamse Gebarentaal enkel in *bijberoep*. Hierdoor zijn ze vaak enkel na de werkuren van hun andere job, in het weekend of in de vakanties beschikbaar. Het aantal tolken in *hoofdberoep*, die meer uren kunnen presteren en zich flexibeler vrij kunnen maken, is relatief klein ( $\pm 40$  tolken die meer dan 700 uren per jaar presteren, terwijl er 127 tolken zijn die minder dan 700 uren per jaar presteren).

Dit geraakt maar niet opgelost, wat kan te wijten zijn aan **twee belangrijke factoren**:

- De financiële onzekerheid of beter omschreven: nauwelijks redelijke arbeidsvoorwaarden voor voltijdse freelance tolken;
- Te weinig kandidaten om als tolk af te studeren.

Hierdoor durven weinigen vandaag de overstap te maken naar tolken in hoofdberoep. Gelukkig is er eind 2021 een akkoord gekomen met de drie subsidiërende overheden om de vergoeding geleidelijk te verhogen in de komende 3 jaar (2022-2024) om zo tot een uurtarief van **48 euro** te komen, met daarnaast ook een gelijkschakeling van de kilometervergoeding, op het niveau van de Vlaamse ambtenaren.

Tolken die deeltijds actief zijn moeten dus dringend aangemoedigd worden om voltijds te tolken. Meer en meer dove personen krijgen een hoger tolkurencontingent, maar botsen nog altijd op een tekort aan tolken. Dove personen krijgen meer rechten op een tolk, maar hebben daar niks aan als er geen tolk beschikbaar is om voor hen te tolken. Hoe kan je burgers **toegankelijkheid** garanderen als er niet voldoende tolken zijn?

**Wat kunnen we hieraan doen?**

---

### Wijziging in de opleidingsmogelijkheden tot tolk VGT?

---

Op verzoek van BVGT en Doof Vlaanderen werd het BKD (Beroepskwalificatiedossier) Tolk Vlaamse Gebarentaal intussen ingeschaald op **niveau 7** (academische master) en op 18 september 2020 door de Vlaamse Regering officieel goedgekeurd. Beide organisaties verwachten hierdoor enerzijds meer kwaliteit van de tolk, en anderzijds een betere bescherming van hun tolkstatuut. Meer info kan je vinden via deze link:

[https://app.akov.be/pls/pakov/f?p=VLAAMSE\\_KWALIFICATIESTRUCTUUR:BEROEPSKWALIFICATIE::::1020:P1020\\_BK\\_DOSSIER\\_ID:2102](https://app.akov.be/pls/pakov/f?p=VLAAMSE_KWALIFICATIESTRUCTUUR:BEROEPSKWALIFICATIE::::1020:P1020_BK_DOSSIER_ID:2102)

Als gevolg van de bekrachtiging van het inschalingsadvies door de Vlaamse Regering werd de graduatsopleiding Tolk Vlaamse Gebarentaal bij de onderwijsinstellingen waar de opleiding op niveau 5 wordt georganiseerd, met name *Arteveldehogeschool Gent* en *AP Hogeschool Antwerpen*, afgebouwd. Kandidaatstudenten konden zich voor de graduatsopleiding **niet** meer inschrijven voor het academiejaar 2021-2022.

Momenteel is het enkel *KU Leuven, campus Antwerpen* die een masteropleiding aanbiedt voor kandidaat-tolken VGT, binnen hun opleiding Taalkunde (universitair onderwijs). Dat maakt dat kandidaten in Vlaanderen zich enkel kunnen richten op één masteropleiding om tolk VGT te worden.

## Het CAB maakt zich ernstig zorgen over het aantal tolken VGT dat op termijn zal afstuderen ...

Zoals u ziet op de [grafiek op pagina 58](#), zorgt de toestroom van nieuwe tolken nadat ze afgestudeerd zijn voor een aangroei.

Eind 2021 zijn er 23 tolken ouder dan 60 jaar (op een totaal van 167 actieve tolken), waarvan er dus heel wat zullen afhaken in de komende jaren. Bijgevolg ontstaat een nog grotere druk op het aantal beschikbare tolken VGT om aan de stijgende vraag naar tolken VGT te voldoen.

Het CAB heeft op het Intersectoraal Overleg meermaals gewezen op dit risico om deze specifieke tolkopleidingen te herschikken.

## 5.2 De werking van de afstandstolkendienst verder ondersteunen en uitbouwen

Sinds het jaar 2020 is er een belangrijke doorbraak in de bewustwording van dove gebruikers 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 meerverbruik 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:

- o Sensibilisatie en gerichte informatie bezorgen aan onze tolkgebruikers
- o Bewustmaking van de vele voordelen van het afstandstolken in diverse situaties
- o Het aantal ingeschreven en het aantal effectieve gebruikers is substantieel gestegen
- o We nemen het advies van het PIO-rapport over en bespreken dit verder met onze partners
- o Indien mogelijk, het aantal cabines / afstandstolken en de openingsuren van de dienst verder verhogen.

### 5.3 Extra werkmiddelen

Sinds het jaar 2016 zijn de werkingssubsidies onveranderd gebleven en niet geïndexeerd. Vanaf 2020 t.e.m. eind 2021 zijn de wedden van ons personeel meermaals geïndexeerd en gezien de aanhoudende onzekerheid en stijgende energieprijzen zal dit eerlangs nog verschillende keren gebeuren. Maar toch volgen de werkingssubsidies niet in diezelfde mate als deze stijgende evolutie... We merken ook een groeiende werkdruk in de bemiddeling (aanpassing aan de coronapandemie, continue opvolging & aanpassing van de complexe regelgeving, groot tolkentakort en continue opvolging,...) van diverse tolkopdrachten.

Hierdoor is een **structurele bijkomende** financiering noodzakelijk.

In de voorbije jaren werd gelukkig enorm geïnvesteerd in een nieuw [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be) waardoor de verwerking van tolkopdrachten vlotter kan verlopen, wat enkel mogelijk was dankzij de investeringen uit het verleden. Deze investeringen zorgden voor een extra belasting op de financiële situatie van het CAB.

Het CAB is verplicht om in overleg te gaan met de subsidiërende overheden, om over te gaan tot een substantiële verhoging van de werkmiddelen om een vlotte werking te blijven garanderen voor de toekomst. Alleen op deze manier kan het CAB zo relevant blijven voor iedereen binnen en buiten de Vlaamse dovengemeenschap.

Toegankelijkheid is er niet alleen nodig voor de dove tolkgebruikers maar ook voor de horende gesprekspartners!



# 6

## Bijlagen

# Bijlage 1: abonnement gebruik tolkuren voor de afstandstolkendienst

**cabvlaanderen.be**  
**tolkaanvraag.be**  
**afstandstolk.be**



## 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 gericht 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



<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).

 09/228 28 08

 [tolkaanvraag@cabvlaanderen.be](mailto:tolkaanvraag@cabvlaanderen.be)

 0473/92 33 11

Vlaams Communicatie-Assistentie-Bureau voor doven vzw - Dendermondesteenweg 449, 9070 Destelbergen

Ondernemingsnummer: 0445.491.009 - IBAN: BE61 4494 6251 9117 - BIC: KREDBEBB



## Bijlage 2: analyse studie van het kleutertolken in onderwijs

Hieronder vindt u een analyse van het gebruik van tolken in de kleuterklas sinds het jaar 2012. Cijfers voor deze analyse werden verzameld begin februari 2022. Cijfers die aangehaald worden m.b.t. het schooljaar 2021-2022 kunnen dus nog wijzigen in de loop van het schooljaar.

Aangezien geen enkele kleuter schrijftolken gebruikt, richten we ons onderzoek enkel op het **VGT-gebruik**.

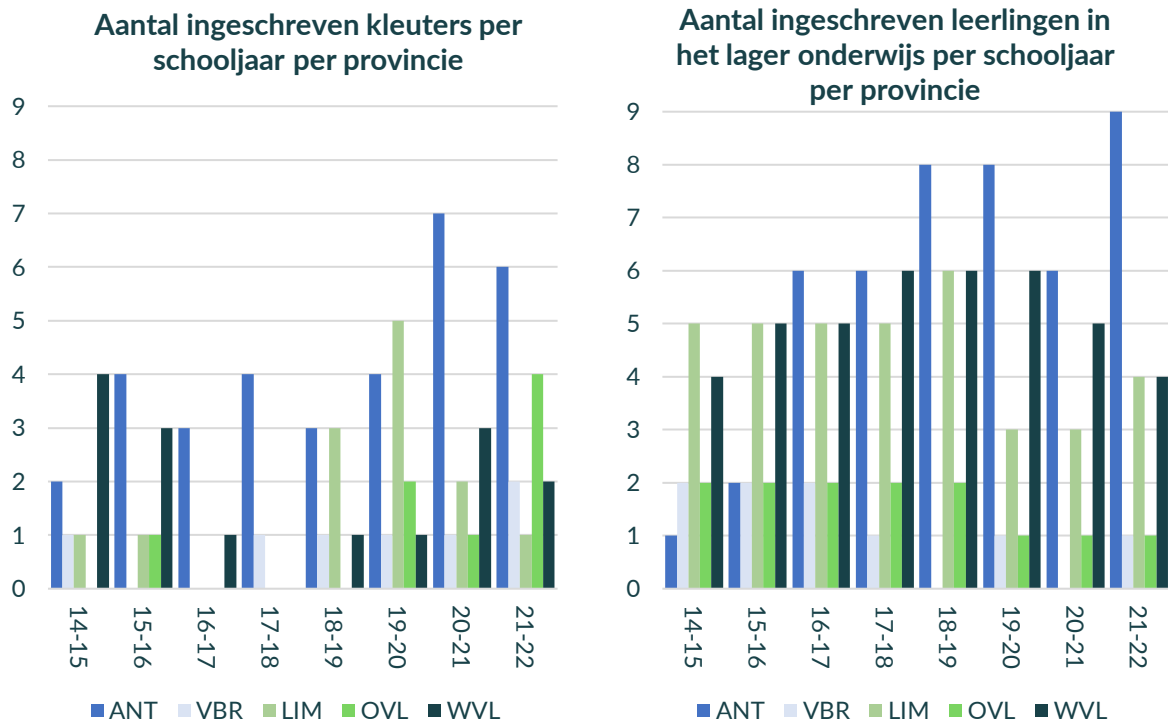
### 1. Aantal leerlingen

Schooljaar	Aantal Iln ingeschreven Lager onderwijs	Aantal Iln ingeschreven Kleuter onderwijs	Totaal aantal Iln ingeschreven	Aantal Iln TU gebruikt Lager onderwijs	Aantal Iln TU gebruikt Kleuter onderwijs	Totaal aantal Iln tu gebruikt
12-13	0	1	1	0	1	1
13-14	8	6	14	8	6	14
14-15	14	8	22	14	7	21
15-16	16	9	25	16	9	25
16-17	20	4	24	20	4	24
17-18	20	5	25	20	3	23
18-19	22	8	30	22	6	28
19-20	19	13	32	18	11	29
20-21	15	14	29	14	13	27
21-22	19	15	34	18	13	31

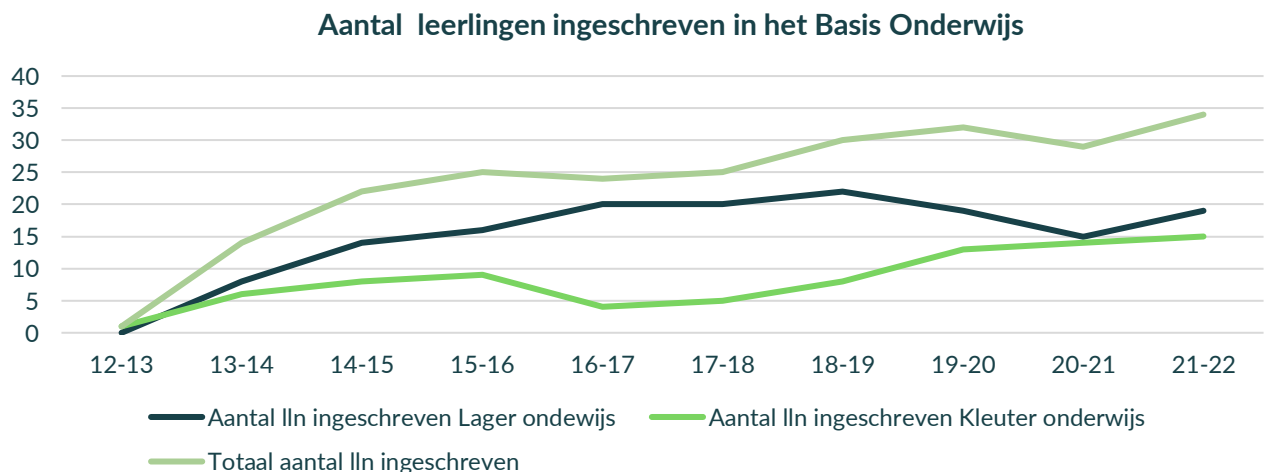
#### 1.1. Verdeling van het aantal kleuters per provincie

Bekijken we het aantal ingeschreven kleuters per provincie (zie grafiek hieronder), dan stellen we vast dat doorheen de verschillende schooljaren vooral Antwerpen sterk vertegenwoordigd is. Tijdens het schooljaar 21-22 neemt ook het aantal kleuters in Oost-Vlaanderen toe.

Vergelijken we het aantal ingeschreven kleuters per provincie met het aantal ingeschreven leerlingen in het lager onderwijs, dan merken we dat in het lager onderwijs er doorheen de jaren naast Antwerpen ook heel wat leerlingen actief waren in Limburg en West-Vlaanderen.

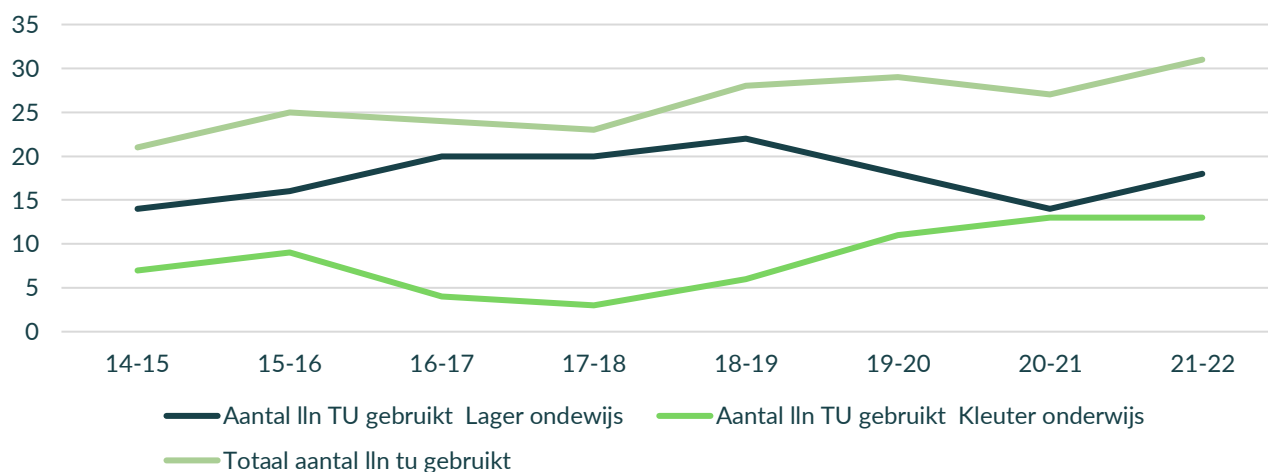


In onderstaande grafiek valt het meteen op dat het aandeel kleuteronderwijs t.o.v. alle tolkgebruikers in het basisonderwijs doorheen de jaren sterk geëvolueerd is. Terwijl in de loop van de voorbije schooljaren het aandeel t.o.v. alle leerlingen in het basis onderwijs beperkt bleef (tijdens het schooljaar 17-18 slechts 20%), zien we dit vanaf het schooljaar 19-20 wat stijgen. Tijdens het schooljaar 20-21 waren er ongeveer evenveel kleuters als leerlingen het lager onderwijs ingeschreven. Tijdens het schooljaar 21-22 daalt dit licht door een grotere stijging van het aantal leerlingen in het lager onderwijs (+27 %) t.o.v. een kleinere stijging van het aantal leerlingen in het kleuteronderwijs (+7 %).



Vooraf in het kleuteronderwijs komt het geregeld voor dat peuters wel worden ingeschreven, maar uiteindelijk geen tolkuren gebruiken, in sommige gevallen omdat er geen "vaste tolken" gevonden worden. Meestal tracht men het aantal verschillende tolken dat in de kleuterklas komt te beperken. Toch zijn er kleuters waar tijdens eenzelfde schooljaar meer dan 10 verschillende tolken in de klas kwamen (zie ook 3.1 Aantal tolken per kleuter).

## Aantal leerlingen tolkuren gebruikt in het Basis Onderwijs



## 2. Aangevraagde en opgebruikte tolkuren

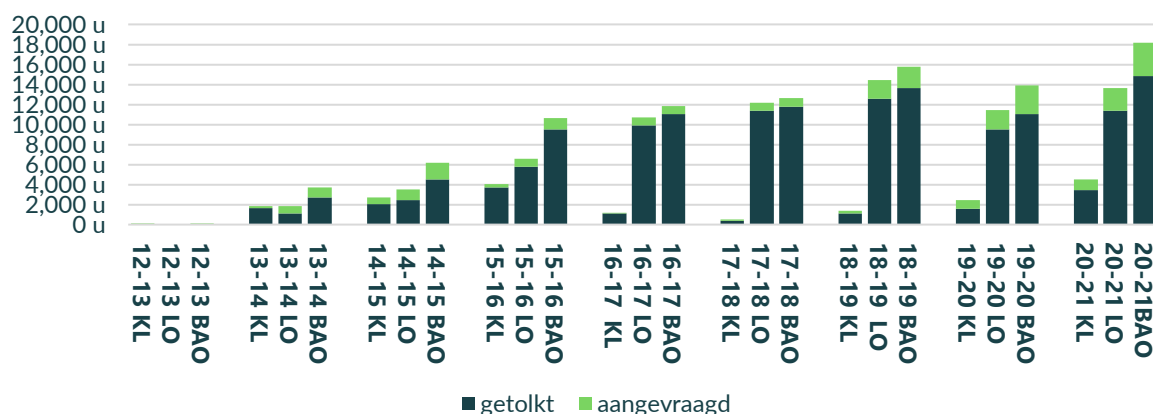
In de grafiek hieronder vindt u een overzicht van de aangevraagde en opgeloste tolkuren in het basisonderwijs opgesplitst per kleuteronderwijs en lager onderwijs. Alhoewel het aandeel van het aantal kleuters stijgt, merken we op dat dit aandeel niet samenloopt met het aantal opgevraagde/getolkte uren.

Mogelijke oorzaak is dat deze tolkopdrachten niet worden opengezet voor alle tolken omdat men het aantal afwisselende tolken in de klas wil beperken.

Tijdens het schooljaar 2020-2021 was het gemiddeld aantal aangevraagde tolkuren per leerling in het lager onderwijs 975 uren, in het kleuteronderwijs was dit 348 uren. Het gemiddeld aantal getolkte uren was resp. 814 uren en 263 uren. Dit legt ook het verschil in oplossingsgraad bloot. Het lager onderwijs behaalde een oplossingsgraad van 83 %, het kleuteronderwijs 76 %.

We stellen in het kleuteronderwijs echter grote verschillen vast per individu, eerder dan per provincie.

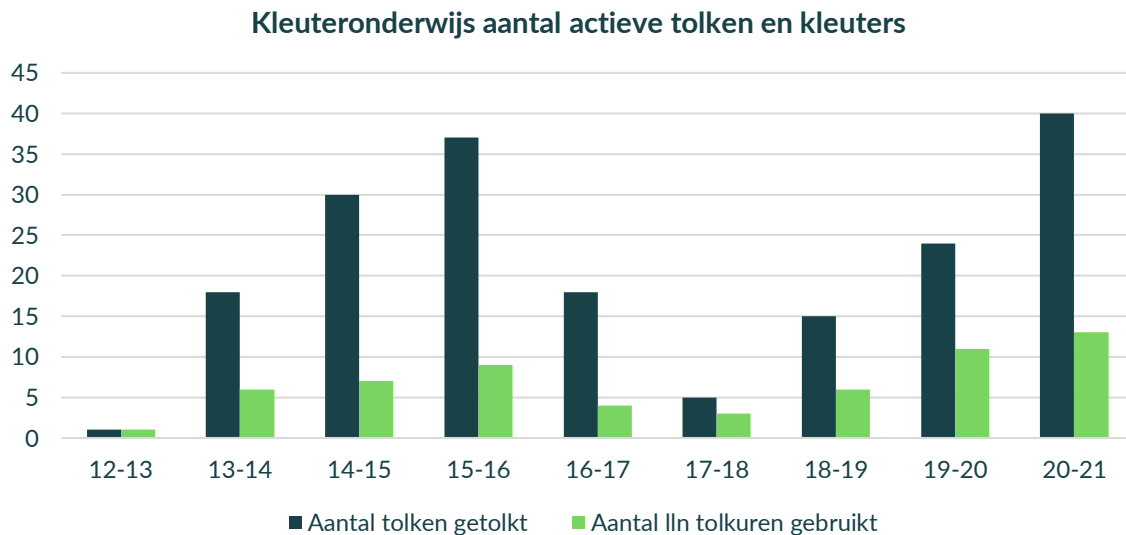
## Evolutie per schooljaar tolken VGT in het basisonderwijs



### 3. Aantal tolken in kleuteronderwijs

Tijdens het schooljaar 2020-2021 waren 40 tolken actief in het kleuteronderwijs, dat is een stijging met 67 % t.o.v. het schooljaar 2019-2020 (24 tolken), terwijl het aantal kleuters dat effectief tolkuren gebruikte slechts met 18 % steeg (van 11 naar 13 kleuters).

Hieronder een grafiek per schooljaar van het aantal kleuters dat effectief tolken gebruikte en het aantal tolken dat tolkte in het kleuteronderwijs.



#### 3.1. Aantal tolken per kleuter

Meestal tracht men het aantal verschillende tolken die in de kleuterklas over de vloer komen te beperken, al zitten hier wel enkele uitschieters tussen.

Tussen het schooljaar 2012-2013 t.e.m. het schooljaar 2020-2021 bekeken we per kleuter (dit waren er 34) hoeveel tolken er elk schooljaar voor hem/haar tolkten. Hiervan namen we het max. aantal gedurende de diverse jaren.

Daaruit leiden we af dat 56 % (19 kleuters) maximum tot 3 tolken gebruikte (8 kleuters of 24 % van hen gebruikte tijdens al hun schooljaren in het kleuteronderwijs slechts 1 tolk). 8 % (13 kleuters) gebruikte 4-10 tolken en 6 % (2 kleuters) gebruikte meer dan 10 tolken. Het maximum aantal tolken dat gedurende een schooljaar door eenzelfde kleuter werd gebruikt is 19.

### 4. Doorstroming?

Is er nu een doorstroming van het geïntegreerd kleuteronderwijs naar het geïntegreerd lager onderwijs?

Sinds het einde van schooljaar 2012-2013 werd het recht op tolken in het basisonderwijs goedgekeurd. 1 kleuter gebruikte tijdens datzelfde schooljaar reeds enkele tolkuren.

Sindsdien ontvingen 43 dove kleuters goedkeuring voor gebruik van tolken in het geïntegreerd onderwijs. Van deze 43 kleuters zitten er tijdens het schooljaar 2021-2022 nog 15 in de kleuterschool, 21 stroomden door naar het lager onderwijs. 7 kleuters gebruikten na de kleuterschool geen tolken in het onderwijs.

7 van de 21 kleuters die doorstroomden naar het lager onderwijs zijn in de loop van de lagere school gestopt met het gebruik van tolken. 5 van deze 21 kleuters stroomden reeds door naar het secundair onderwijs.

Tijdens het schooljaar 2020-2021 tellen we 16 leerlingen in het lager onderwijs. De helft van hen heeft ook tolkuren gebruikt tijdens de kleuterperiode. In datzelfde schooljaar gebruikten 49 leerlingen in het secundair onderwijs tolken VGT of een combinatie van tolken VGT en ST. Hiervan gebruikten er 11 (22 %) reeds tolken VGT in de lagere school, 2 van hen gebruikten reeds tolken in de kleuterschool.

## Bijlage 3: toelichting over het Besluit van de Vlaamse Regering de dato 29/05/2020

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

- Van het jaarlijks persoonlijk L-urencontingent voor een **dove persoon** van 18 naar **80 L-uren**;
- 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 gebarentaaltoldiploma'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 *arbeidsituaties*. De voorwaarden zijn gepubliceerd op onze website ([www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be)). Voor tolkopdrachten in *leef- en onderwijssituaties* 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 diplomavooraarden 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 gebarentaaltoldiploma 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 gebarentaaltoldiploma'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.