



JAARRAPPORT

2023

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 - www.tolkaanvraag.be - www.afstandstolk.be
Mail: tolkaanvraag@cabvlaanderen.be
Tel: 09/228.28.08 – SMS: 0473/92.33.11

VOORWOORD.....	5
INLEIDING	7
1 GEPRESTEERDE TOLKUREN IN 2023	9
1.1 Sector Welzijn	10
1.1.1 Tolkuren in de leefsituatie (L-uren)	10
1.1.2 Gebruikers L-uren	10
1.1.2.1 Gebruik door dove personen (zonder doofblinde gebruikers)	11
1.1.2.2 Gebruik door doofblinde gebruikers	11
1.1.2.3 De 4 subgroepen in welzijn	12
1.1.2.4 Schrijftolkuren (uren ST)	12
1.1.2.5 Gebruik van anderstalige tolken.....	13
1.1.3 Tolkurencontingent L-uren	13
1.2 Sector Werk	15
1.2.1 Arbeidsuren (A-uren)	15
1.2.2 Gebruikers A-uren	16
1.2.3 Sollicitatie uren (S-uren)	17
1.2.4 Gebruikers S-uren	17
1.2.5 Tolkuren beroepsopleiding (B-uren)	17
1.2.6 Gebruikers B-uren.....	17
1.2.7 Voorziena A-/S-/B-uren 2023 voor live tolkopdrachten	17
1.3 Sector Onderwijs	20
1.3.1 Onderwijstolkuren (O-uren)	20
1.3.1.1 Evolutie per kalenderjaar	20
1.3.1.2 Evolutie per schooljaar	21
1.3.2 Leerlingen – Studenten – Cursisten.....	29
1.3.2.1 Aantal leerlingen per kalenderjaar	29
1.3.2.2 Aantal leerlingen per schooljaar	30
1.4 Sector Derden (D-uren).....	33
1.5 Afstandstolkendienst.....	35
1.5.1 De inrichting van de afstandstolkendienst	35
1.5.2 Gebruikers afstandstolkendienst.....	36
1.5.3 In welke mate werd de afstandstolkendienst benut?.....	37
1.5.3.1 Op het niveau van de oproepen	37
1.5.3.2 Op het niveau van de dove gebruikers.....	40
1.5.4 Bijzondere kenmerken van de oproepen bij de afstandstolkendienst	41
1.5.5 Inschrijvingen afstandstolkendienst.....	42
1.5.6 Permanentie afstandstolken	42
1.5.7 Workshop afstandstolken.....	42
1.5.8 Thuiswerk afstandstolken.....	43
2 EVOLUTIE VAN HET TOLKENBESTAND	44
2.1 Tolken VGT.....	45
2.1.1 Aantal tolken per provincie	45
2.1.2 Aantal tolken per omzetgroep.....	46
2.1.3 Aantal tolken per leeftijdscategorie	47
2.1.4 Werkelijke aangroei van tolken VGT	48
2.1.5 Dove personen actief als tolk VGT.....	49

2.2	Schrijftolken (ST)	49
2.3	Anderstalige tolken	53
2.4	Bijscholing voor tolken.....	53
3	KLACHTENBEHANDELING	59
3.1	OTK over het CAB	61
3.2	OTK over de tolken	61
3.3	Werking van de klachtencommissie.....	61
4	INTERN BELEID	62
4.1	Werkingsmiddelen	63
4.2	Overleg met de sector.....	64
4.3	Adviescommissie VGT.....	64
4.4	Kwaliteitswerking 2023-2024	65
4.4.1	Kwaliteitswerking 2023 overzicht resultaten	65
4.4.2	Kwaliteitsplanning 2024	66
5	TOLKENTEKORT	68

Voorwoord

Graag presenteren we je in dit jaarverslag een overzicht van onze werking gedurende het jaar 2023.

De groei aan tolkuren heeft zich doorgezet tot 100.626,50 tolkuren, hiermee is de grens van 100.000 tolkuren overschreden. Verklaringen hiervoor kan je in dit jaarverslag terugvinden.

In een eerste deel rapporteren we over de bemiddeling binnen de 3 sectoren *Welzijn*, *Werk* en *Onderwijs*. Daarnaast vertellen we meer over *Derden*.

Hierna brengen we rapport uit over de verdere evoluties binnen de afstandstolkendienst. 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 externe organisaties doen een beroep op deze dienst.

Dit alles is niet mogelijk zonder de inschakeling van onze tolken (tolken VGT, schrijftolken, anderstalige tolken, ...). Uit de cijfers blijkt een verdere groei in het aantal tolken VGT (hoofzakelijk dove tolken VGT) en een daling in het aantal schrijftolken.

Verder informeren we je over het intern beleid en de klachtenbehandelingen binnen onze organisatie.

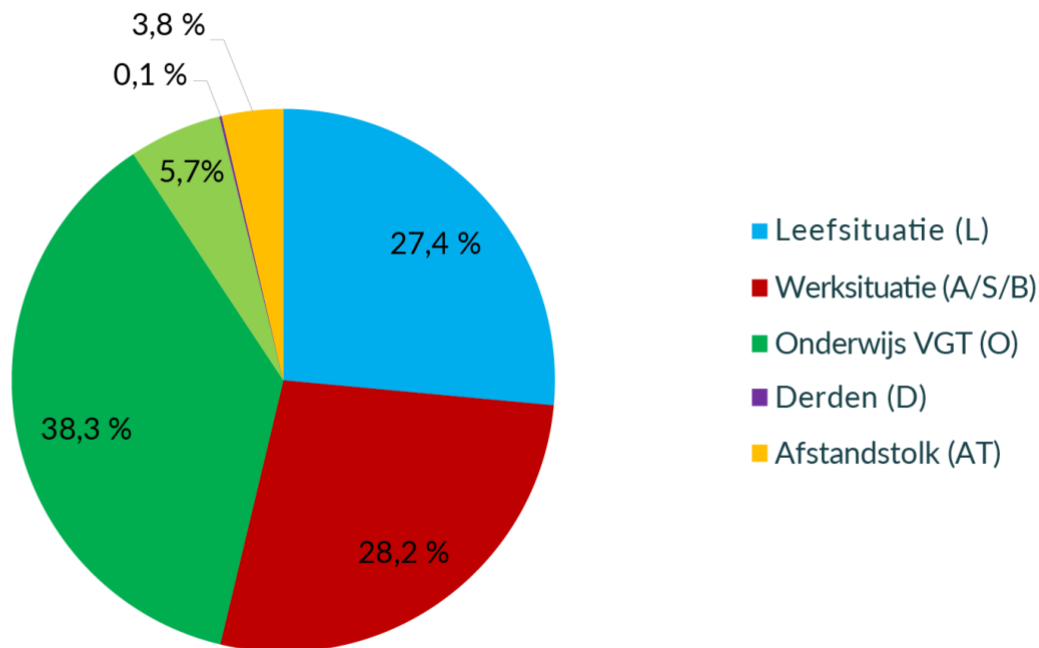
Tenslotte willen we ook jouw bijzondere aandacht vragen voor onze aandachtspunten als eindconclusie van dit jaarverslag. Daarmee hopen we verder te werken op een betere dienstverlening naar al onze partners.

We wensen je veel leesgenot!

Het CAB-team

Kerncijfers 2023

Effectieve tolkuren 2023

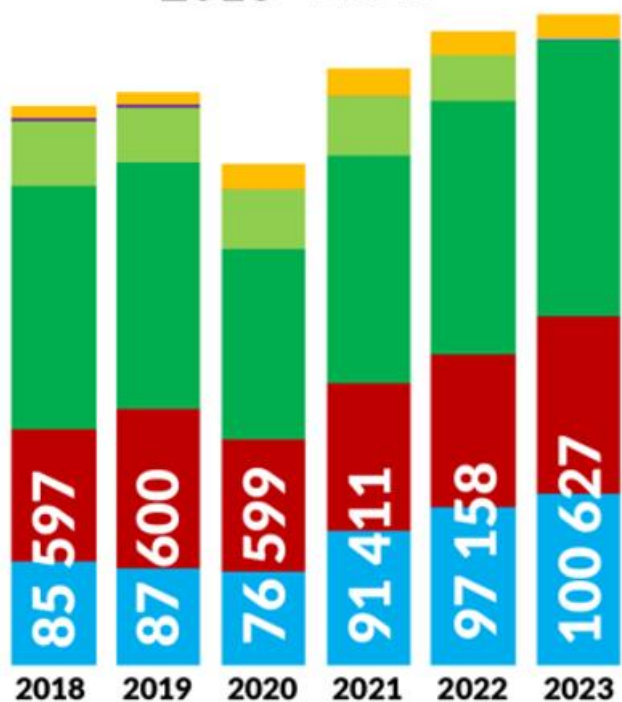


123 111
uren
aangevraagd +1,2%

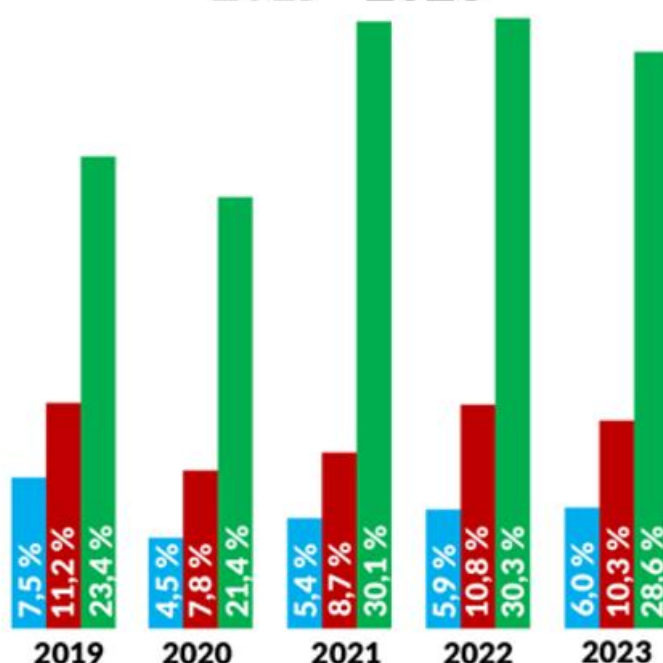
81,7%
opgelost

100 627
uren
getolkt +3,6%

Groei ingezette tolkuren 2018 - 2023



Evolutie onopgeloste tolkuren Welzijn - Werk - Onderwijs 2019 - 2023



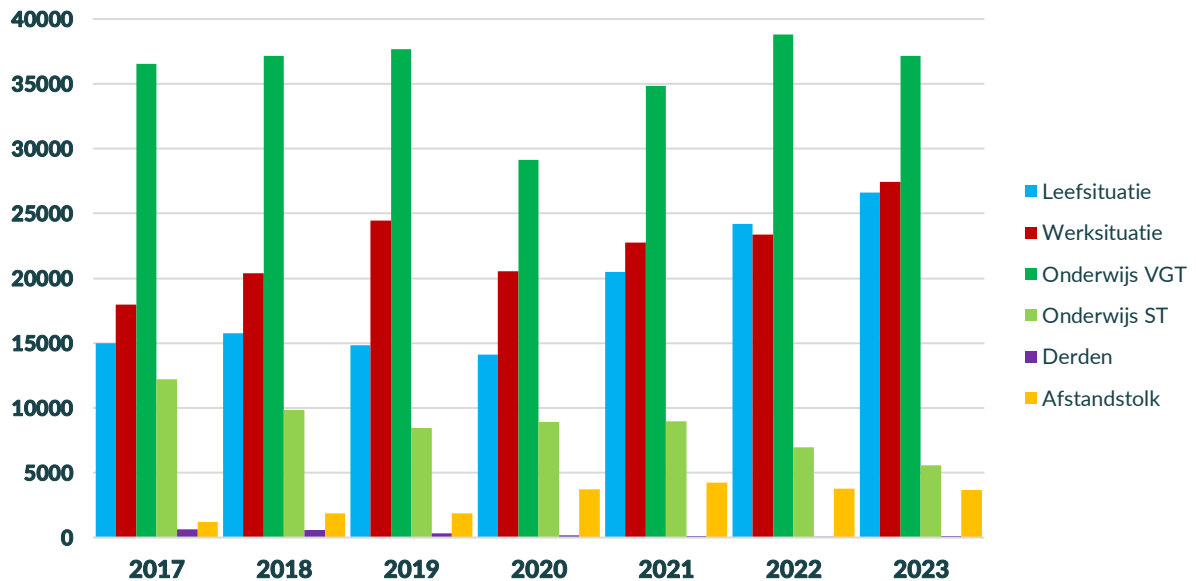
Inleiding

In 2023 werden in totaal 123.111 uren aangevraagd (121.662 uren in 2022, d.i. een stijging van +1,2 %).

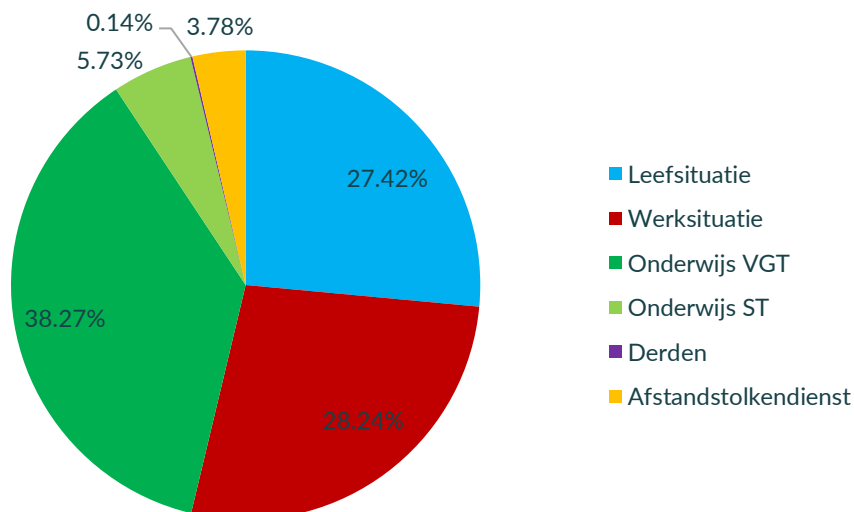
Het CAB en de tolken losten samen 100.627 tolkuren op, incl. permanentie door de afstandstolken (+3,6 % t.o.v. 2022 met 97.157 uren).

Voor 2023 bedroeg de oplossingsgraad 81,7 %. In 2022 was dit 79,9 % en in 2021 bedroeg de oplossingsgraad 80,3 %.

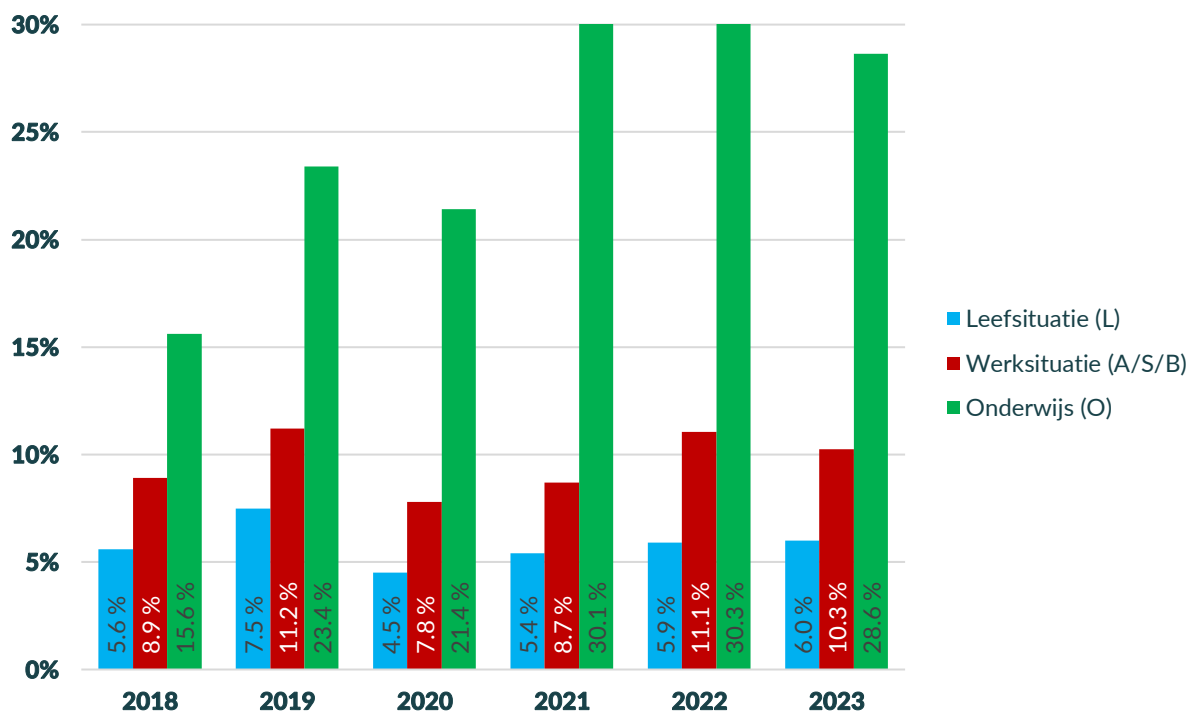
Groei effectieve tolkuren 2017-2023



Effectieve tolkuren 2023



Evolutie onopgeloste tolkuren Welzijn - Werk - Onderwijs 2018-2023



Maar liefst 92 % van alle getolkte uren waren uren VGT (Vlaamse Gebarentaal). In 2022 bedroeg dit 91 %. Het aandeel getolkte uren ST (schrijftolk) bedroeg 7 % (9 % in 2022) en het aandeel anderstalige tolkuren (IS, ASL, LSFb,...) bedroeg 1 % (idem 2022).

Sector welzijn

28.336

Uren aangevraagd +10,3 %

27.950 +10 %

Uren aangevraagd tolken VGT

oplossingsgraad
94,1 %

26.636

+10,2 % Uren getolkt

+10 % **26.328**

Uren getolkt VGT

215 -10 %

Uren aangevraagd schrijftolken

-23 % **140**

Uren getolkt schrijftolken

171 +131 %

Uren aangevraagd tolken anderstalige gebarentalen

+320 % **168**

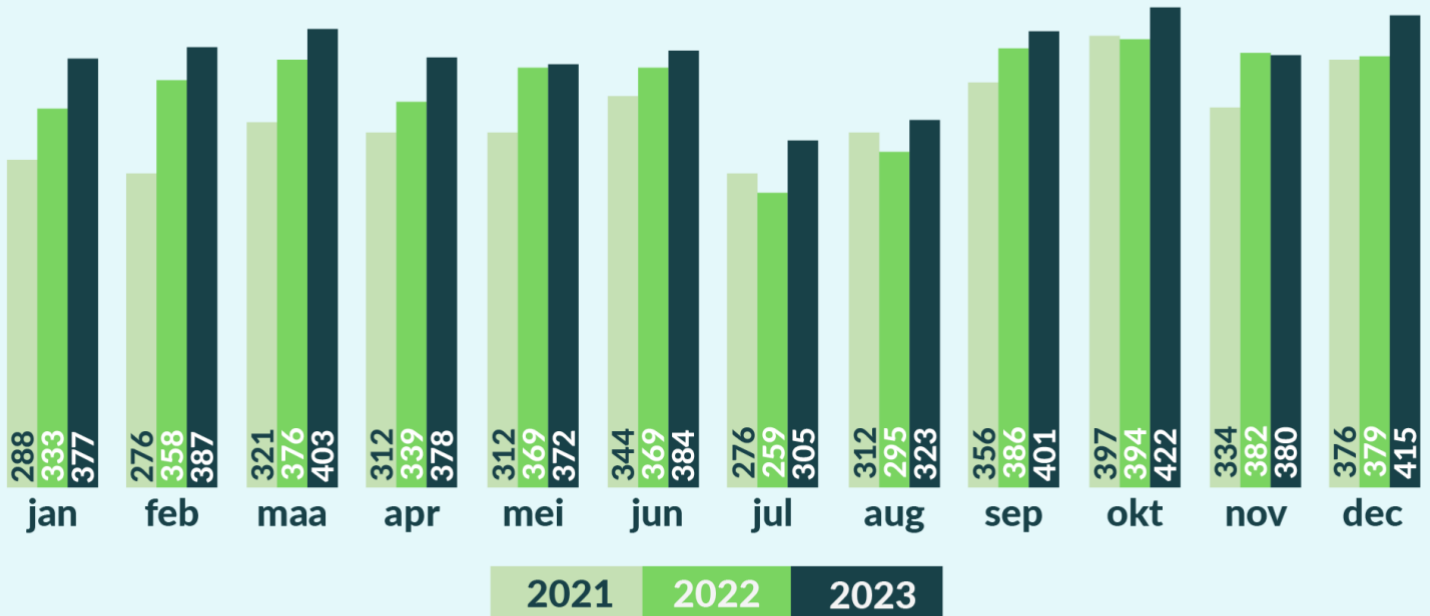
Uren getolkt anderstalige gebarentalen

2144
ingeschreven
gebruikers

48,7 %

1044
effectieve
gebruikers

Evolutie maandelijks aantal gebruikers met een tolkopdracht VAPH



Gebruikte L-uren in 4 subgroepen

doven
<= 18u

👤 4.351u

👥 622

16,3 %

doven
> 18u <= 36u

👤 4.770u

👥 182

17,9 %

doven
> 36u

👤 11.962u

👥 199

44,9 %

doofblinden

👤 5.553u

👥 41

20,9 %

1.1 Sector Welzijn

De sector Welzijn valt onder de bevoegdheid van het VAPH (Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap: www.vaph.be).

1.1.1 Tolkuren in de leefsituatie (L-uren)

In 2023 werden er 28.336 uren aangevraagd door tolkgebruikers. Dit is een stijging van 10,3 % t.o.v. 2022 (25.688 uren).

Hiervan werden er 26.636 uren opgelost, wat betekent dat 6,0 % van de aangevraagde uren onopgelost bleef (1.700 uren). In 2022 bleven 5,9 % van de aangevraagde uren onopgelost.

In 2023 werd 0,9 % (of 248 uren) van de uitbetaalde tolkuren geregistreerd als een “te late afgelasting” (TLA), waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie. In 2022 was dit 1,0 % (240 uren).

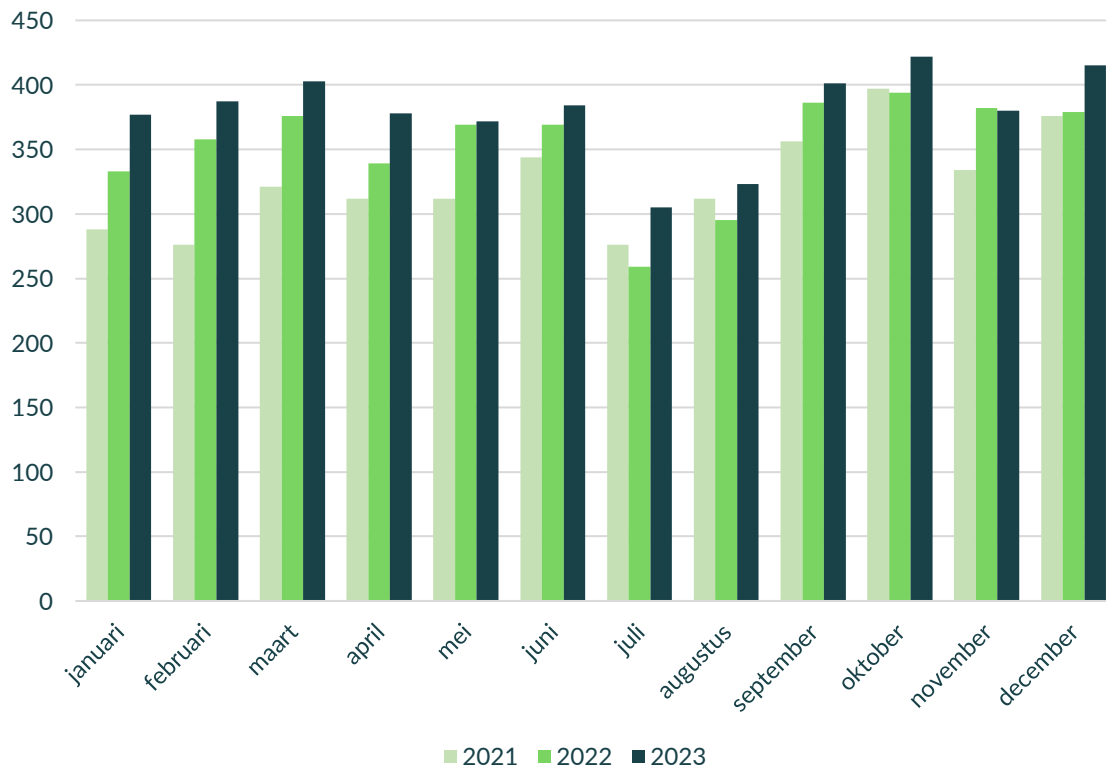
1.1.2 Gebruikers L-uren

In 2023 registreerde het CAB in totaal 2.144 gebruikers met het recht op L-uren (+1,5 % t.o.v. 2022).

Hiervan gebruikten 1.044 personen (48,7 % van de rechthebbenden) effectief hun tolkuren. Dit was 6,4 % meer dan in 2022 (981 personen).

Maandelijks waren er gemiddeld 379 gebruikers (+7,3 % t.o.v. 2022). In 2022 waren er gemiddeld 353 gebruikers.

Evolutie maandelijks aantal gebruikers met een tolkopdracht VAPH



1.1.2.1 Gebruik door dove personen (zonder doofblinde gebruikers)

In 2023 gebruikte de groep van 1.003 dove gebruikers in totaal 21.083 uren (+11,0 % t.o.v. 2022). Het gemiddeld verbruik per persoon was 21,02 uren (20,21 uren in 2022), wat een stijging van 4,0 % betekent. Het aantal personen dat een tolk gebruikte, steeg met 6,7 %.

In 2023 gebruikten 381 (38,0 %) van de niet-doofblinde gebruikers meer dan 18 uren¹. In 2022 waren dit 339 personen (36,1 %). Dit is een stijging met 42 personen (+12,4 %). Van deze 381 personen gebruikten 199 personen meer dan 36 uren. Zij vertegenwoordigen 19,8 % van de hele groep van actieve niet-doofblinde tolkgebruikers (+18 personen t.o.v. 2022). 40 personen gebruikten 95 % of meer van het beschikbaar aantal tolkuren en 33 personen uit deze groep gebruikten bijna alle tolkuren (zijnde 79 of 80 uren). Even ter herinnering dat men per persoon maximum kan beschikken over 80 L-uren op jaarbasis.

Beschikbaar aantal tolkuren

Dove tolkgebruikers hebben recht op **80 tolkuren** per kalenderjaar.

Kleine noot hierbij: tot en met 2022 stonden tolkgebruikers, die de afstandstolkendienst wilden gebruiken, jaarlijks 5 uren af van hun tolkuren uit de leef- of arbeidssituatie voor de tolkbezetting van de afstandstolkendienst. Vanaf 2023 werd de afstandstolkendienst losgekoppeld van dit abonnementensysteem.

Uit deze groep van 1.003 dove gebruikers waren er 622 personen die 18 uren¹ of minder gebruikten in het jaar 2023. Ten opzichte van 2022 steeg het aantal van 601 naar 622 personen, wat een stijging betekent van 3,5 %. In 2023 vertegenwoordigen zij 62,0 % van deze groep (in 2021 was dit 63,9 %).

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

1.1.2.2 Gebruik door doofblinde gebruikers²

In 2023 waren er 53 doofblinde gebruikers erkend en geregistreerd bij het CAB (3 meer dan in 2022). Deze personen hadden recht op een verhoogd basispakket aan tolkuren (*vanaf 2020 bedroeg dit 220 tolkuren, voorheen bedroeg dit maximum 90 uren. Je kon dit nog uitbreiden naar 180 uren mits er een aanvraag gebeurde*).

Uit deze groep waren er 41 personen die effectief hun tolkuren gebruikten (idem in 2022 en 6 meer dan in 2021).

27 van deze tolkgebruikers gebruikten meer dan 90 uren³ (26 personen in 2022). 17 onder hen gebruikten meer dan 180 uren en 8 onder hen gebruikten hun volledige tolkurenpakket van 220 uren.

Beschikbaar aantal tolkuren

Doofblinde tolkgebruikers hebben recht op **220 tolkuren** per kalenderjaar.

Tot en met 2022 stonden tolkgebruikers, die de afstandstolkendienst wilden gebruiken, jaarlijks 5 uren af van hun tolkuren uit de leef- of arbeidssituatie voor de tolkbezetting van de afstandstolkendienst. Vanaf 2023 werd de afstandstolkendienst losgekoppeld van dit abonnementensysteem

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

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

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

Deze groep gebruikte in totaal 5.553 uren in 2023. Dat is 7,1 % meer dan in 2022 (5.185 uren). Hiermee vertegenwoordigt deze groep 20,8 % van het totaal aantal getolkte uren in 2023 in Welzijn (21,4 % in 2022).

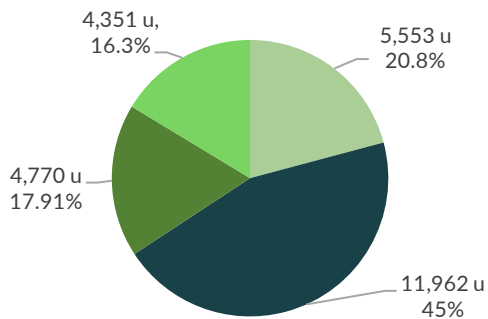
Ook het gemiddeld verbruik per doofblinde gebruiker steeg tot 135,4 uren in 2023 (126,5 uren in 2022 en 108 uren in 2021).

1.1.2.3 De 4 subgroepen in welzijn

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

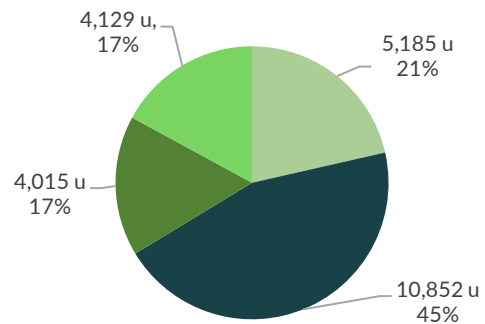
- o de doofblinde gebruikers
- o de dove "grote" gebruikers die meer dan 36 uren gebruikten,
- o de dove "middelgrote" gebruikers die 19 t.e.m. 36 uren gebruikten,
- o de dove "kleine" gebruikers die max. 18 uren gebruikten

Gebruikte L-uren in 2023



- Doofblinde gebruikers (gemiddeld 135,4u/persoon)
- Grote gebruikers >36u (gemiddeld 60,1u/persoon)
- Middelgrote gebruikers 19-36u (gemiddeld 26,2u/persoon)
- Kleine gebruikers <=18u (gemiddeld 7,0u/persoon)

Gebruikte L-uren in 2022



- Doofblinde gebruikers (gemiddeld 126,5u/persoon)
- Grote gebruikers >36u (gemiddeld 60u/persoon)
- Middelgrote gebruikers 19-36u (gemiddeld 25,4u/persoon)
- Kleine gebruikers <=18u (gemiddeld 6,9u/persoon)

1.1.2.4 Schrijftolkuren (uren ST)

Er werden 215 uren ST aangevraagd, waarvan 140 uren werden ingevuld voor 20 dove gebruikers. In 2022 werden 238 uren ST aangevraagd en 181 uren ST getolkt voor 16 dove gebruikers.

De oplossingsgraad daalde naar 65,0 % (76,1 % in 2022).

De 140 uren ST vertegenwoordigen 0,5 % van alle gebruikte L-uren. In 2022 was dit 0,7 % en in de jaren voordien schommelde dit steeds rond 1,3 %.

1.1.2.5 Gebruik van anderstalige tolken

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

In 2023 werden 168 uren getolkt door anderstalige tolken voor 18 verschillende tolkgebruikers. Het jaar voordien werden er 40 uren getolkt voor 5 verschillende tolkgebruikers. Er wordt dieper ingegaan op de inzet van dove tolken in hoofdstuk [2.3](#).

1.1.3 Tolkurencontingent L-uren

Het tolkurencontingent vanaf 2019 werd vastgelegd op een maximum van 38.183 uren. Net zoals de vorige jaren volstond dit ruimschoots in 2023. Wel zien we het aandeel aangevraagde tolkuren t.o.v. het vastgelegd urencontingent jaar na jaar stijgen. In 2023 werd 74,2 % van het aantal voorziene uren aangevraagd. In 2022 en 2021 was dit resp. 67,3 % en 56,7 %. Het aandeel getolkte uren t.o.v. het urencontingent bedroeg 69,8 % in 2023, 63,3 % in 2022 en 53,6 % in 2021.

Sector werk

^{+16,5%}
30 578
uren
aangevraagd

89,7%
oplossingsgraad
(2022 - 89,0%)

^{+17,5%}
27 440
uren
getolkt

A-uren

^{+16,9%}
29 754
uren
aangevraagd

89,9%
oplossingsgraad
(2022 - 89,3%)

^{+17,7%}
26 754
uren
getolkt

 **461**
(2022 - 409)

S-uren

^{+159,9%}
434
uren
aangevraagd

81,8%
oplossingsgraad
(2022 - 73,7%)

^{+188,6%}
355
uren
getolkt

 **75**
(2022 - 36)

B-uren

^{-37,7%}
390
uren
aangevraagd

84,9%
oplossingsgraad
(2022 - 80,8%)

^{-34,6%}
331
uren
getolkt

 **18**
(2022 - 9)

1.2 Sector Werk

1.2.1 Arbeidsuren (A-uren)

In totaal werden 29.754 tolkuren in de arbeidssituatie aangevraagd in 2023. Dit is een stijging met 16,9 % t.o.v. 2022 (25.462 uren).

In totaal werden 26.754 uren effectief getolkt (+17,7 % t.o.v. 2022). Dit resulteerde in een oplossingsgraad van 89,9 % (89,3 % in 2022, 92,2 % in 2021).

Van alle uitbetaalde A-uren werden 266 uren (1,0 %) geregistreerd als “Te Late Afgelasting”, waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie (177 uren of 0,8 % in 2022).

Door de toegekende tolk zelf werden 330 uren (1,2 %) te laat afgelast, waardoor er geen vervanging kon gevonden worden (231 uren of 1,0 % in 2022).

In 2023 werd 10,1 % van de aangevraagde tolkuren niet opgelost, hetzij omdat er nooit een tolk gevonden werd, hetzij omdat de opdracht door de tolk werd afgelast (10,8 % in 2022).

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 tolkaanvragen met een teamtolk t.o.v. alle aangevraagde A-uren steeg in 2023 tot 36,3 % (32,7 % in 2022, 37,4 % in 2021).

De oplossingsgraad van teamtolkopdrachten steeg tot 85,0 % (82,5 % in 2022, 89,2 % in 2021). De algemene oplossingsgraad was 89,9 %.

Voor 6,2 % van de teamtolkopdrachten werd helemaal geen tolk gevonden (8,0 % in 2022, 4,5 % in 2021).

Het aandeel effectief getolkte teamtolkuren t.o.v. alle getolkte uren bedroeg 34,3 % (30,2 % in 2022, 36,2 % in 2021).

Het aantal aangevraagde uren ST daalde met 6,3 % tot 854 uren (911 uren in 2022, 1.191 uren in 2021). Daardoor daalde het aandeel t.o.v. alle aangevraagde A-uren tot 2,9 % (3,6 % in 2022, 5,1 % in 2021). Het aantal getolkte uren ST daalde sterk met 17,3 % tot 691 uren (836 uren in 2022). De oplossingsgraad daalde daardoor met 10,9 % van 91,8 % in 2022 naar 80,9 % in 2023.

In totaal werden 744 tolkuren ingezet, waarbij International Sign Language (of een andere gebarentaal) werd gebruikt (437 uren in 2022, 537 uren in 2021).

Sinds september 2022 faciliteerde VDAB de inzet van crisistolken voor Oekraïense tolkgebruikers. Deze crisistolken tolken van de Oekraïense gebarentaal naar VGT en omgekeerd. In 2023 tolkten deze crisistolken in totaal 160 A-uren. In 2022 tolkten zij 36 A-uren.

1.2.2 Gebruikers A-uren

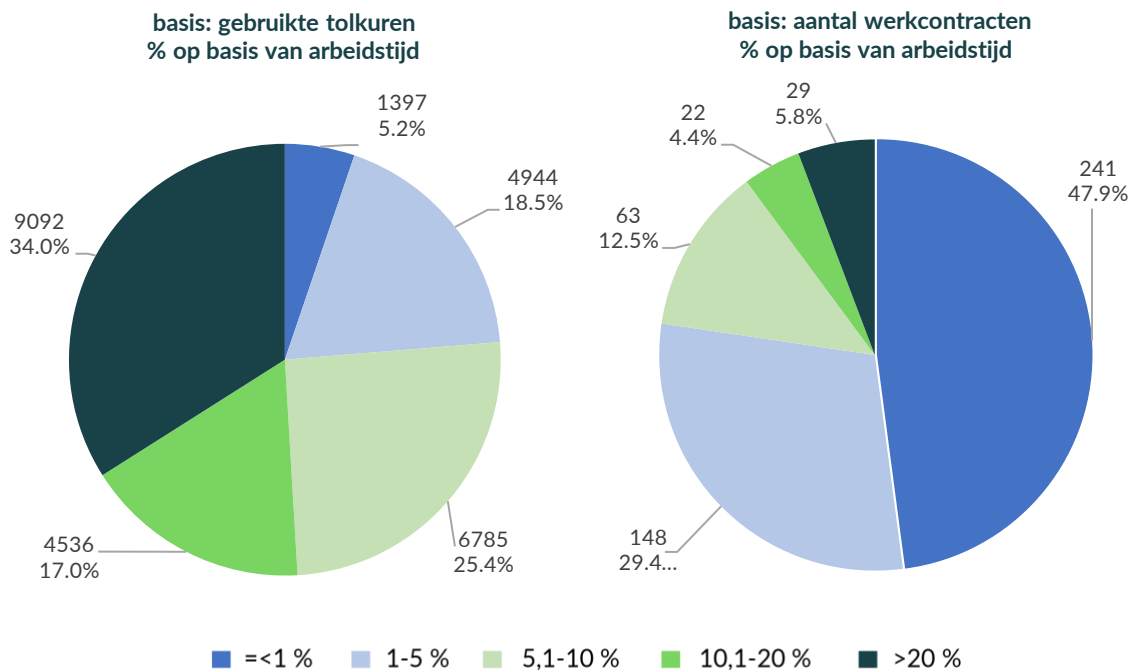
Eind 2023 registreerde het CAB 1.424 personen met recht op A-uren (1.493 personen in 2022). 257 van deze gebruikers hadden enkel een recht op A-uren maar nog geen recht op L-uren (227 personen in 2022).

825 personen hadden één (of meerdere) arbeidscontract(en) (784 personen in 2022).

Het gemiddeld aantal uren per gebruiker per jaar steeg naar 58,0 uren (55,6 uren in 2022).

Helaas waren er 34 personen die in 2023 in één of meerdere werksituaties een tolk vroegen, maar waarvan al hun tolkaanvragen onopgelost bleven (32 personen in 2022).

Profiel van de gebruikers van A-uren in 2023



Het aantal effectieve gebruikers steeg met 12,7 % en het aantal werkcontracten steeg met 12,5 % (461 gebruikers met 503 contracten).

56 gebruikers ontvingen extra A-uren, 1 meer dan in 2022⁴. Bij 53 werkcontracten werd het maximum van 30 % tolkuren en bij 3 werkcontracten werd een verdubbeling van het basispakket tot 20 % toegekend.

22 personen gebruikten tussen 10 en 20 % tolkuren voor 22 arbeidsovereenkomsten. 26 personen gebruikten meer dan 20 % tolkuren voor 29 arbeidsovereenkomsten. Van deze laatste groep gebruikte 1 persoon alle 30 % tolkuren op en 9 personen gebruikten meer dan 28 %.

De groep die meer dan 20 % verbruikte, bedroeg 5,8 % van het aantal arbeidscontracten. Deze gebruikers namen 34,0 % van het totaal aantal tolkuren op.

⁴ Een gebruiker kan bv. ook 2x extra tolkuren ontvangen voor 2 jobs.

1.2.3 Sollicitatie uren (S-uren)

Er werden 434 uren aangevraagd, wat een sterke stijging van 159,9 % betekent t.o.v. 2022 (167 uren in 2022, 401 uren in 2021). De evolutie van het aantal S-uren verloopt grillig. Daarom vergelijken we dit aantal t.o.v. het gemiddelde. Tijdens de voorbije 10 jaar (2013-2022) werden er jaarlijks gemiddeld 237 uren aangevraagd. In 2023 zitten de cijfers flink boven dit gemiddelde (+83,3 %).

Hiervan werden 355 uren opgelost, waardoor de oplossingsgraad sterk steeg naar 81,8 % in 2023 (73,7 % in 2022).

5,1 % van de uitbetaalde S-uren werd geregistreerd als “*Te Late Afgelasting*”, waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie (6,5 % in 2022).

Door de toegekende tolk zelf werden 3 uren (0,8 %) te laat afgelast, waardoor er geen vervanging kon gevonden worden (in 2022 waren er geen).

Er werd 1 uur ST aangevraagd (7 uren in 2022, 2 uren in 2021).

Er werden 87 S-uren getolkt in anderstalige gebarentaal (15 uren in 2022, 41 uren in 2021).

1.2.4 Gebruikers S-uren

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

In 2023 gebruikten 75 personen hun S-uren, dat is ruim dubbel zoveel als in 2022 (36 in 2022, 52 in 2021). Het gemiddeld aantal uren per gebruiker was 4,7 uren (3,4 uren in 2022, 7 uren in 2021).

Helaas waren er 11 personen die in 2023 voor één of meerdere sollicitaties een tolk vroegen, maar waarvan al hun tolkaanvragen onopgelost bleven (7 in 2022, 3 in 2021), ondanks pogingen van onze CAB-bemiddelaars om actief naar een tolk te zoeken.

1.2.5 Tolkuren beroepsopleiding (B-uren)

Het gebruik van B-uren vertoont een grillig patroon. Dat komt o.a. omdat enkele bijkomende gebruikers (met telkens een groot tolkurenpakket) een groot verschil kunnen maken. In 2023 werden 390 uren aangevraagd, wat een daling betekent met 37,7 % t.o.v. 2022 (626 uren). Hiervan werden 331 uren getolkt. De oplossingsgraad steeg van 80,8 % in 2022 naar 84,9 % in 2023.

Het gemiddeld aantal aangevraagde B-uren van de voorbije 10 jaar (2013-2022) is 628 uren. Het aantal aangevraagde uren in 2023 ligt verder onder dit gemiddelde (-37,9 %).

Er werden geen uren ST aangevraagd. In de laatste 10 jaar zijn er uitsluitend in 2021 uren ST aangevraagd (113 uren) voor beroepsopleidingen.

In 2023 werden voor het eerst 15 anderstalige B-uren getolkt. Er wordt dieper ingegaan op de inzet van anderstalige tolken in hoofdstuk 2.3.

1.2.6 Gebruikers B-uren

Er waren 18 gebruikers van B-uren in 2023 (9 in 2022) en zij gebruikten gemiddeld 18,4 uren (56,2 uren in 2022).

1.2.7 Voorziene A-/S-/B-uren 2023 voor live tolkopdrachten

Initieel had de VDAB voor het jaar 2023 27.000 tolkuren voorzien. Dit bleek onvoldoende (ook in 2022 werden initieel te weinig uren voorzien), maar dit werd gelukkig bijgesteld in een later stadium.

Het aantal aangevraagde uren steeg in 2023 met 16,5 % tot 30.578 uren (26.256 uren in 2022, 24.942 uren in 2021).

De oplossingsgraad voor A-, B- en S-uren samen bedroeg 89,7 % (89,0 % in 2022).

Voor 2024 voorziet de VDAB voorlopig 28.000 uren (incl. uren voor de afstandstolkendienst). Dit zal heel waarschijnlijk opnieuw niet volstaan.

Oekraïense tolkgebruikers

Vanaf september 2022 faciliteerde VDAB de inzet van crisistolken voor Oekraïense dove vluchtelingen. Voor deze crisistolken werd een apart budget voorzien. Op lange termijn wordt er gezocht naar een structurele oplossing voor anderstalige dove nieuwkomers over de verschillende beleidsdomeinen heen.

Deze crisistolken tolkten van de Oekraïense gebarentaal naar VGT en omgekeerd, terwijl een tolk VGT tolkte van VGT naar Nederlands en omgekeerd (tenzij de voertaal VGT was).

Er werden door deze crisistolken 262 uren (*) getolkt:

- 42 A-uren getolkt voor 14 Oekraïense tolkgebruikers;
- 118 A-uren getolkt voor diverse gesprekken, evenementen met Oekraïense tolkgebruikers;
- 87 S-uren getolkt voor 21 Oekraïense tolkgebruikers;
- 15 B-uren getolkt voor 5 Oekraïense tolkgebruikers.

(*) Deze uren werden wel mee opgenomen in de bespreking van de vorige hoofdstukken.

Sector onderwijs

VGT ST

Basisonderwijs

21 215 uren aangevraagd

14 457 uren
getolkt

68,1% opgelost



Secundair onderwijs

29 276 uren aangevraagd

20 404 uren
getolkt

69,7% opgelost



Totaal

59 891 uren aangevraagd

42 743 uren getolkt

71,4% opgelost



Hoger onderwijs

6 056 uren aangevraagd

4 958 uren
getolkt

81,9% opgelost



Volwassenenonderwijs

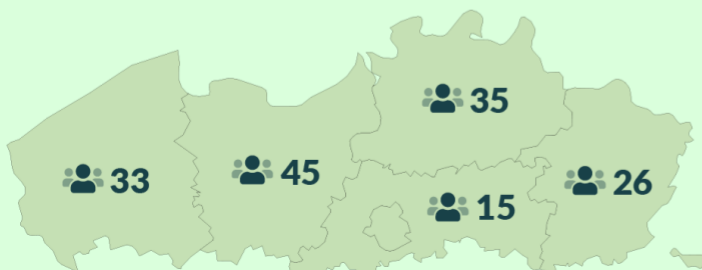
3 344 uren aangevraagd

2 924 uren
getolkt

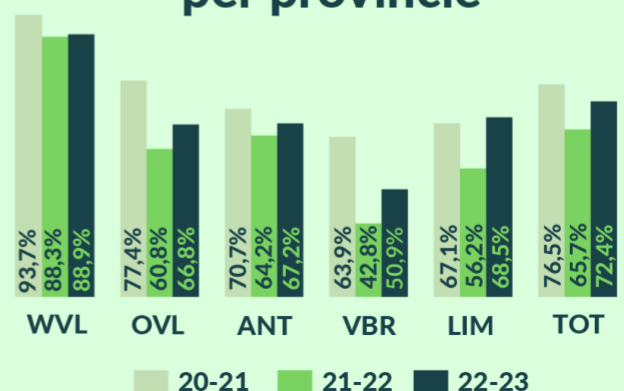
87,4% opgelost

studenten/leerlingen schooljaar 22-23

152



Evolutie oplossingsgraad per provincie



1.3 Sector Onderwijs

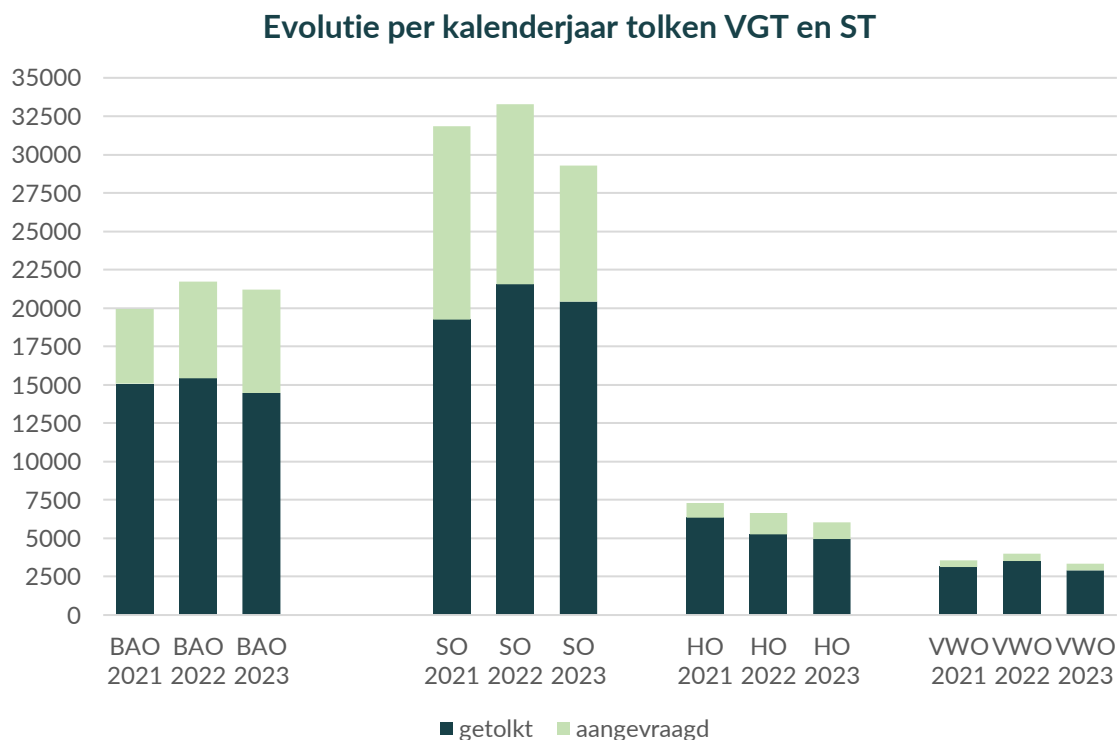
1.3.1 Onderwijstolkuren (O-uren)

1.3.1.1 Evolutie per kalenderjaar

In 2023 werden in totaal 59.891 uren (VGT en ST) aangevraagd. In 2022 werden 65.635 uren aangevraagd, wat een daling van 8,8 % betekent.

De oplossingsgraad steeg van 69,7 % in 2022 naar 71,4 % in 2023. Het aantal getolkte uren (VGT en ST) daalde met 6,6 % tot 42.743 uren (45.765 uren in 2022).

Hieronder vind je een grafiek per onderwijsniveau (2021 t.e.m. 2023):



Het aantal uitbetaalde TLA-uren (1.181 uren) daalde tot 2,8 % (3,1 % in 2022).

In 2023 werden 45 uren gefactureerd aan de onderwijsinstellingen (19 uren in 2022).

Onverschied tolken VGT en ST

Vanaf schooljaar 2022-2023 moeten tolkgebruikers bij hun aanvraag voor tolkuren niet meer aanduiden of zij specifiek uren VGT en/of ST wensen te gebruiken. Zij kunnen doorheen het jaar switchen volgens de noden of de beschikbaarheid van tolken.

88,0 % van alle aangevraagde tolkuren zijn aanvragen VGT. In 2022 was dit 84,2 %. In het HO is dit 54,1 %, in het BAO 100 %. Bijna de helft van alle aangevraagde tolkuren (48,9 %), zijn tolkopdrachten in het SO. In 2023 was dit 50,7 %.

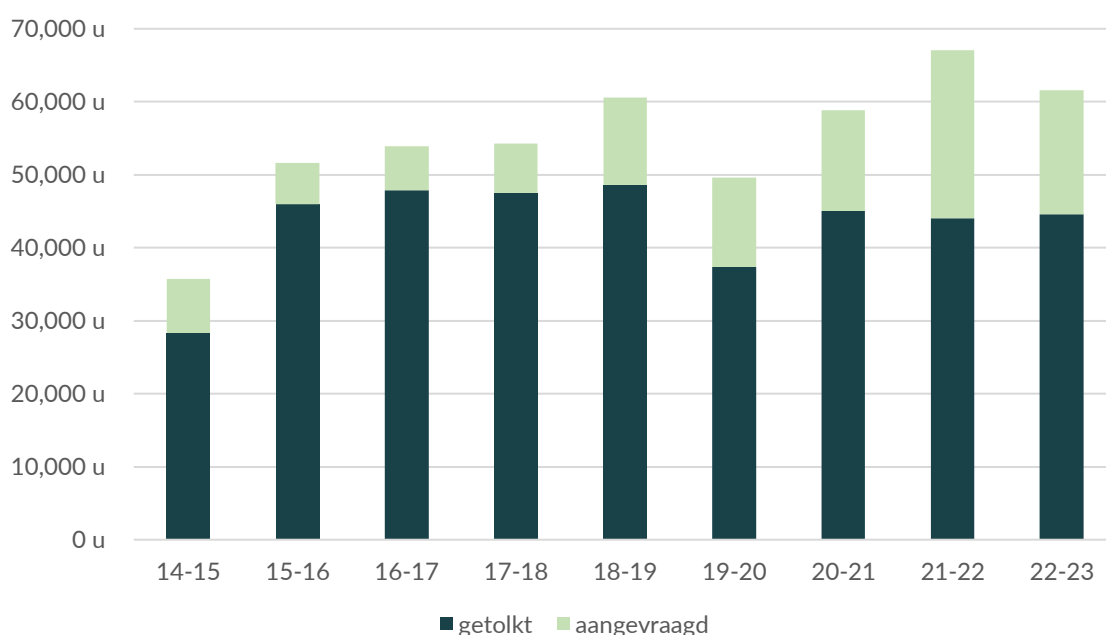
1.3.1.2 Evolutie per schooljaar

1.3.1.2.1 Tolkuren VGT en ST in alle studieniveaus samen

Tijdens schooljaar 2022-2023 daalde het aantal aangevraagde tolkuren (VGT en ST) met 8,2 % (61.549 uren) t.o.v. schooljaar 2021-2022, maar het aantal getolkte uren steeg met 1,3 % (44.584 uren). Dit brengt de oplossingsgraad op 72,4 % (t.o.v. 65,7 % tijdens schooljaar 2021-2022).

Hieronder vind je de evolutie over de laatste 9 schooljaren (2014-2015 t.e.m. 2022-2023):

Evolutie aangevraagde en getolkte uren VGT en ST samen



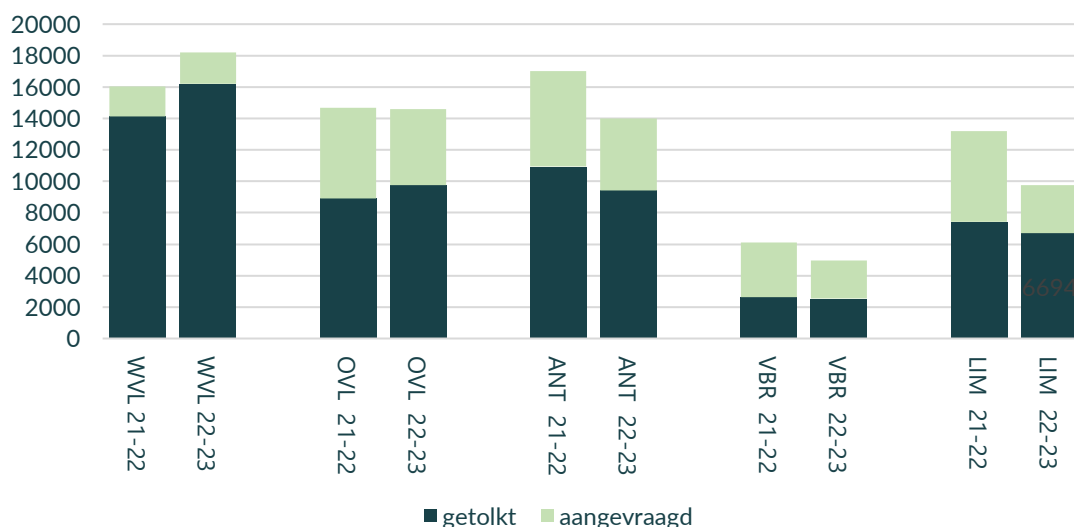
Het aandeel TLA's steeg lichtjes tot 3,1 % (1.367 uren). Tijdens schooljaar 2021-2022 bedroeg het aandeel van TLA's 3,0 % (1.338 uren).

De totale oplossingsgraad steeg tijdens schooljaar 2022-2023 met 6,8 % tot 72,4 %. Tijdens schooljaar 2021-2022 daalde de oplossingsgraad nog tot 65,7 %. De stijging van de oplossingsgraad is vooral toe te wijzen aan de daling van het aantal tolkaanvragen (-8,0 %). Specifiek per tolktype noteren we tijdens schooljaar 2022-2023 een oplossingsgraad van 72,0 % voor aanvragen VGT en 75,2 % voor aanvragen ST.

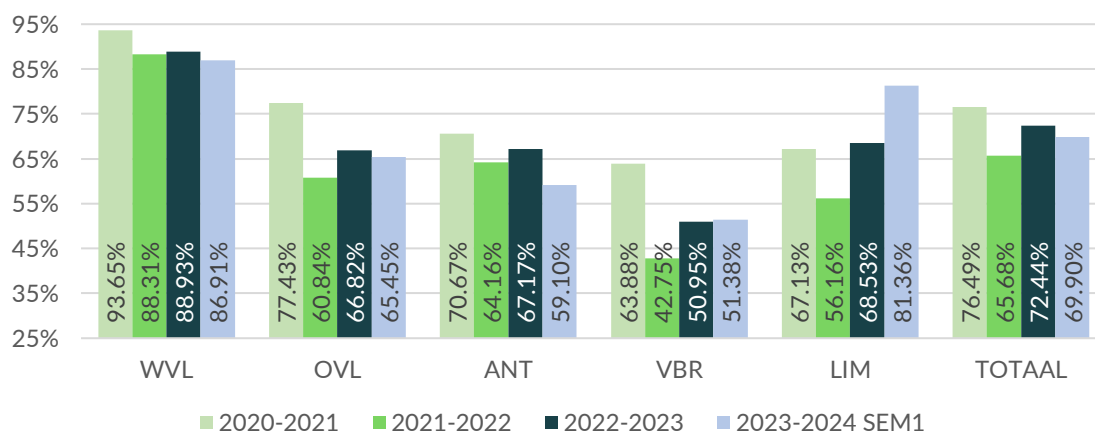
85,7 % van alle aangevraagde uren tijdens schooljaar 2022-2023 waren aanvragen VGT, d.i. een stijging met 2,1 % t.o.v. schooljaar 2021-2022.

Hierna volgen 2 grafieken met de regionale spreiding van het aantal aangevraagde & getolkte uren in de laatste 2 schooljaren (2021-2022 en 2022-2023):

Evolutie aangevraagde en getolkte uren VGT en ST per provincie



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



De stijging van de oplossingsgraad is het meest opvallend in Limburg. Daar steeg de oplossingsgraad met 12,4 % (van 56,2 % in 2021-2022 naar 68,5 % in 2022-2023). De oplossingsgraad in Vlaams-Brabant⁵ kwam, ondanks een stijging met 8,2 %, maar net boven de 50 %. In Oost-Vlaanderen zien we een stijging van de oplossingsgraad met 6,0 % tot 66,8 % en in Antwerpen zien we een stijging van 64,2 % tijdens schooljaar 2022-2023 naar 67,2 %. In West-Vlaanderen (lichte stijging met 0,6 %) werd 88,9 % opgelost.

Werd de sterke stijging in de oplossingsgraad veroorzaakt door de sterke daling (-8,2 %) van het aantal aangevraagde tolken tijdens schooljaar 2022-2023? In Limburg daalde het aantal aangevraagde tolken met 26,0 %, in Vlaams-Brabant met 18,8 %, gevolgd door Antwerpen (-17,7 %) en Oost-Vlaanderen (-0,5 %). Enkel in West-Vlaanderen zien we een grote stijging van het aantal aangevraagde tolken (+13,7 %).

⁵ 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.

Het grootste aandeel in aangevraagde tolkuren dat elke provincie vertegenwoordigde verschoof van Antwerpen (22,8 %) terug naar West-Vlaanderen (29,6 %). Oost-Vlaanderen kwam terug op de 2^{de} plaats met 23,7 %. Limburg (15,9 %) bleef op de 4^{de} plaats en Vlaams-Brabant vertegenwoordigde nog steeds minder dan 10 % (8,1 %) van de aangevraagde tolkuren.

1^e semester 2023-2024

Tijdens het eerste semester van schooljaar 2023-2024 daalde het aantal aangevraagde tolkuren met 6,1 % (25.686 uren). Ook de oplossingsgraad daalde van 72,4 % naar 69,9 %, wat resulteerde in een daling van het aantal getolkte uren met 9,3 % t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2022-2023.

Net zoals de voorgaande schooljaren trok de betere oplossingsgraad in West-Vlaanderen (86,9 %) de algemene oplossingsgraad naar boven. In Limburg steeg de oplossingsgraad van 65,4 % naar 81,4 %, wat opmerkelijk is. Maar let wel: het aantal aangevraagde tolkuren tijdens het eerste semester van schooljaar 2023-2024 in Limburg daalde met 32,8 %. De oplossingsgraad in Vlaams-Brabant steeg net boven de helft (51,4 %). De overige provincies: 59,1 % in Antwerpen, 65,5 % in Oost-Vlaanderen.

1.3.1.2.1.1 Tolkuren VGT en ST in het basisonderwijs (BAO)

Tijdens schooljaar 2022-2023 werden 20.859 uren aangevraagd in het BAO (-5,2 % t.o.v. het vorige schooljaar). Het aantal getolkte uren daalde van 15.087 uren tot 15.067 uren (-0,1 %). De oplossingsgraad steeg bijgevolg van 68,6 % naar 72,2 %.

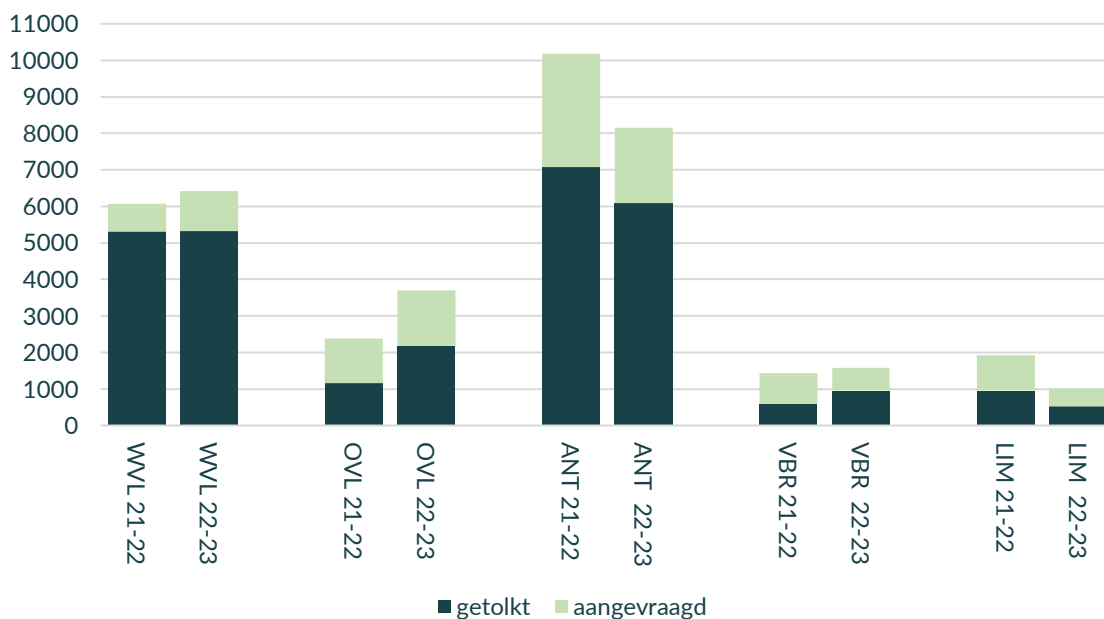
In het BAO werden uitsluitend uren VGT aangevraagd.

1.3.1.2.1.2 Het basisonderwijs per provincie

De totale oplossingsgraad werd sterk beïnvloed door de regio's waar de basisscholen zich bevinden, alsook door het feit dat ouders via hun eigen netwerk met de tolken rechtstreeks afspraken maakten. Het aantal aangevraagde tolkuren steeg opnieuw sterk in Oost-Vlaanderen, maar daalde fors in Limburg en Antwerpen. In West-Vlaanderen en Vlaams-Brabant was er een lichte stijging van het aantal aangevraagde tolkuren.

Het aandeel van het aantal in BAO bij het CAB aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus bleef quasi status quo op 33,9 % tijdens schooljaar 2022-2023 (32,8 % in 2021-2022). In Antwerpen lag dit een stuk hoger (58,2 %), in Limburg daalde dit tot 10,3 %.

Evolutie per schooljaar basisonderwijs tolken VGT en ST



1^e semester 2023-2024

Er werden tijdens het eerste semester van schooljaar 2023-2024 in alle provincies tezamen 8.939 uren aangevraagd (+4,1 % t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2022-2023). Er werden echter minder uren opgelost (5.755 uren, -9,6 %) t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2022-2023. De oplossingsgraad daalde bijgevolg van 74,2 % naar 64,4 %.

In Vlaams-Brabant was er een sterke stijging van het aantal aangevraagde tolkuren (+87,8 %). Maar de oplossingsgraad bleef extreem laag (39,7 %). Door een zeer sterke daling van het aantal aangevraagde tolkuren in Limburg (-55,0 %) steeg de oplossingsgraad in Limburg wel tot 93,3 %.

Het aandeel van het aantal in BAO bij het CAB aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus steeg licht (34,8 %) t.o.v. het aandeel tijdens het eerste semester van schooljaar 2022-2023 (31,4 %). Het aandeel in Limburg daalde tot 6,2 %. Antwerpen heeft nog steeds het grootste aandeel met 63,0 %.

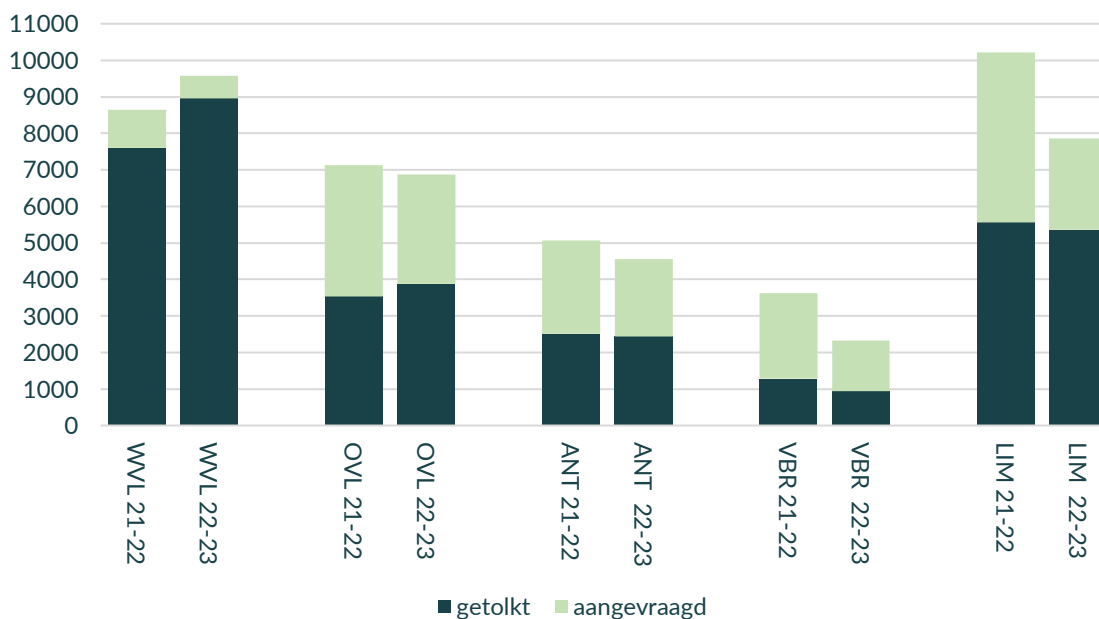
1.3.1.2.1.3 Tolkuren VGT en ST in het secundair onderwijs (SO)

Tijdens schooljaar 2022-2023 werden 31.204 tolkuren VGT en ST bij het CAB aangevraagd in het SO (-10,0 % t.o.v. het vorige schooljaar). Het aantal getolkte uren steeg van 20.501 uren naar 21.578 uren (+5,3 %) tijdens schooljaar 2022-2023. Daardoor steeg de oplossingsgraad van 59,1 % naar 69,2 %.

De verschillen in oplossingsgraad per provincie blijven groot:

- West-Vlaanderen: 93,6 %
- Oost-Vlaanderen: 56,4 %
- Antwerpen: 53,4 %
- Vlaams-Brabant: 40,5 %
- Limburg: 68,2 %

Evolutie per schooljaar secundair onderwijs tolken VGT en ST



Het aandeel van de aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus daalde licht tijdens schooljaar 2022-2023 tot 50,7 % (51,7 % tijdens schooljaar 2021-2022). In Limburg steeg dit aandeel, ondanks de daling van het aantal aangevraagde tolkuren (-22,9 %), tot 80,5 %. Het aantal aangevraagde tolkuren daalde ook fors in Vlaams-Brabant (-35,7%) en Antwerpen (-10,3 %). In Oost-Vlaanderen was er een lichte daling van -3,5 %. Enkel in West-Vlaanderen was er een stijging (+10,8 %).

85,1 % van alle aangevraagde tolkuren tijdens schooljaar 2022-2023 waren aanvragen VGT, een stijging met 6,5 % t.o.v. schooljaar 2021-2022. Er zijn echter verschillen per provincie. In Oost-Vlaanderen waren 66,3 % van de aanvragen VGT, in Antwerpen 99,4 %.

1^e semester 2023-2024

Tijdens het eerste semester van schooljaar 2023-2024 daalde de vraag met 14,0 %. Er werden 11.810 uren aangevraagd, waarvan 8.185 uren getolkt werden (-12,5 % t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2022-2023). De oplossingsgraad steeg lichtjes van 68,1 % naar 69,3 %.

De oplossingsgraad in Vlaams-Brabant bleef zeer laag (30,9 %). In Antwerpen daalde de oplossingsgraad tot 53,3 %. In Oost-Vlaanderen bleef de oplossingsgraad status quo (55,0 %). In Limburg steeg de oplossingsgraad van 64,9 % naar 76,5 %. Ondanks een kleine daling bleef de oplossingsgraad in West-Vlaanderen hoog (91,3%).

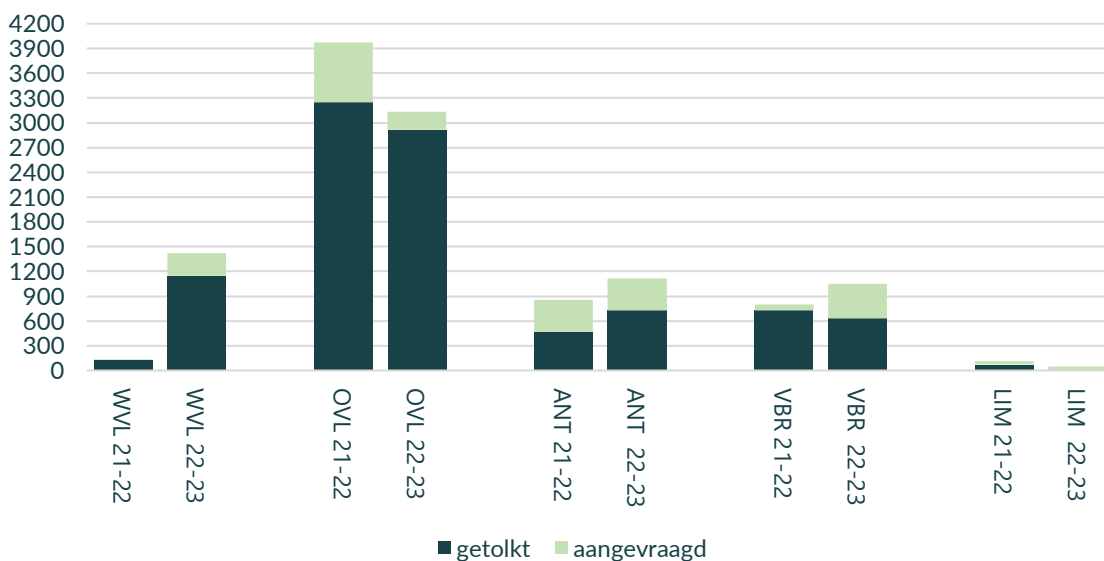
Tijdens het eerste semester van schooljaar 2023-2024 was 46,0 % van alle aangevraagde uren voor opdrachten in het SO. In Vlaams-Brabant lag dit aandeel op 19,3 % en in Limburg op 72,0 %.

1.3.1.2.1.4 Tolkuren VGT en ST in het hoger onderwijs (HO)

Tijdens schooljaar 2022-2023 steeg het aantal aangevraagde tolkuren in het HO met 15,0 % (van 5.884 uren naar 6.769 uren).

Het aantal getolkte uren steeg met 16,7 % van 4.642 uren naar 5.417 uren, wat een oplossingsgraad van 80,0 % opleverde (78,9 % in schooljaar 2021-2022).

Evolutie per schooljaar hoger onderwijs tolken VGT en ST



80,0 % van de tolkaanvragen werd opgelost. Tijdens schooljaar 2022-2023 steeg de oplossingsgraad van het HO in Oost-Vlaanderen tot 92,9 %, gevolgd door West-Vlaanderen met 80,8 %. In Vlaams-Brabant echter daalde de oplossingsgraad van 90,5 % naar 60,0 %. Antwerpen kende een stijging van 54,8 % naar 65,1 %. In Limburg werd geen enkele aanvraag opgelost, dit verklaart wellicht ook het beperkt aantal tolkaanvragen. Vermoedelijk hebben de tolgebruikers het opgegeven om tolkaanvragen in te dienen.

We zien een opvallende stijging van het aantal aangevraagde tolkuren in West-Vlaanderen (+914,3 % = van 140 uren naar 1.420 uren) terwijl tijdens het schooljaar 2021-2022 hier net een forse daling werd vastgesteld (-81,9 %). Zowel in Vlaams-Brabant als in Antwerpen steeg het aantal aangevraagde tolkuren met resp. 30,9 % en 30,0 %. Het aantal aangevraagde tolkuren in Oost-Vlaanderen daalde met 21,0 %. In Limburg werden slechts 47 tolkuren aangevraagd (-58,4 %).

Het aandeel van het HO t.o.v. alle studieniveaus steeg licht tot 12,2 %. Tijdens het schooljaar 2021-2022 daalde dit sterk van 18,9 % naar 10,5 %.

In het HO worden meer schrijftolken gevraagd dan in de overige studieniveaus: 45,9 % van alle aangevraagde uren ST zijn tolkaanvragen in het HO. Terwijl voor alle studieniveaus samen het overgrote deel van de aangevraagde tolkuren (85,7 %) aanvragen VGT zijn, is dit in het HO slechts 40,3 %.

Wel merken we hier enkele opvallende verschillen per provincie.

- West-Vlaanderen: 58,2 % VGT – 41,8 % ST
- Oost-Vlaanderen: 40,4 % VGT – 59,6 % ST
- Antwerpen: 51,6 % VGT – 48,4 % ST
- Vlaams-Brabant: 5,9 % VGT – 94,1 % ST
- Limburg: 0,0 % VGT - 100,0 % ST

1^e semester 2023-2024

Tijdens het eerste semester van schooljaar 2023-2024 werden 2.958 uren aangevraagd. Dit is een daling van 19,4 % t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2022-2023 (3.672 uren). Het aantal getolkte uren daalde met 16,2 % tot 2.375 uren, waardoor de oplossingsgraad steeg van 77,2 % naar 80,3 %.

Het aandeel van het aantal in het HO bij het CAB aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus daalde tijdens het eerste semester van schooljaar 2023-2024 lichtjes van 13,4 % naar 11,5 %.

Opmerkelijke evolutie: het aandeel aanvragen VGT steeg van 34,0 % naar 60,6 %.

1.3.1.2.1.5 Tolkuren VGT en ST in het volwassenenonderwijs (VWO)

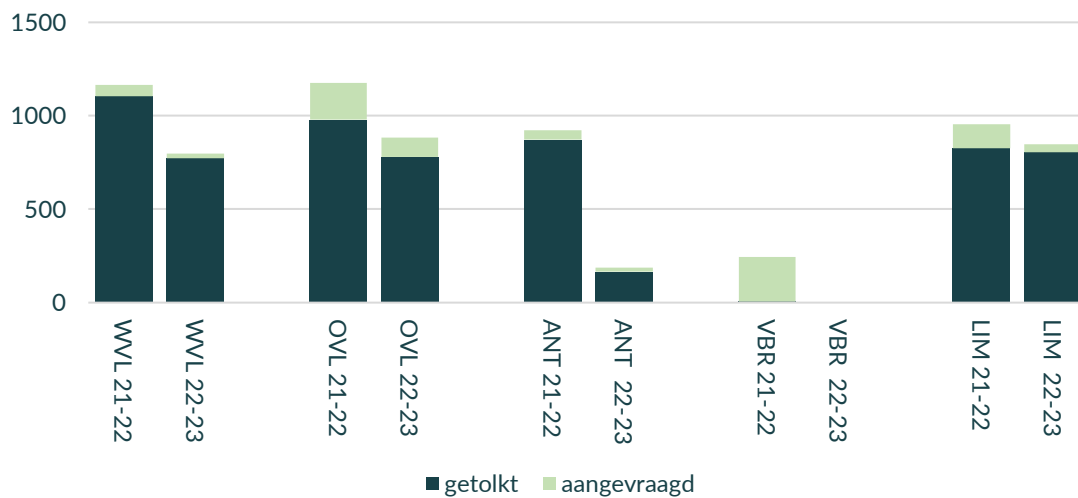
Na de forse stijging (+47,8 %) van het aantal aangevraagde uren VGT in het VWO tijdens schooljaar 2021-2022, daalde het aantal aangevraagde tolkuren met 39,1 % tijdens schooljaar 2022-2023. Tijdens schooljaar 2022-2023 werden 2.717 uren VGT en ST aangevraagd (4.465 uren in schooljaar 2021-2022). Het aantal getolkte uren daalde tot 2.522 uren (-33,4 %). De oplossingsgraad steeg van 84,8 % naar 92,8 %.

Net zoals de vorige jaren, scoort het VWO in de meeste provincies hoger dan in het BAO, SO of HO: 97,0 % in West-Vlaanderen, 94,9 % in Limburg, 88,3 % in Antwerpen, en 88,0 % in Oost-Vlaanderen. Er waren geen aanvragen in VWO in Vlaams-Brabant tijdens schooljaar 2022-2023.

Het aandeel tolkuren in het VWO t.o.v. alle aangevraagde tolkuren VGT, was voor alle provincies samen 4,4 % (tijdens schooljaar 2021-2022 was dit 6,7 %).

95,7 % van alle tolkaanvragen in het VWO waren aanvragen VGT.

Evolutie per schooljaar volwassenenonderwijs tolken VGT



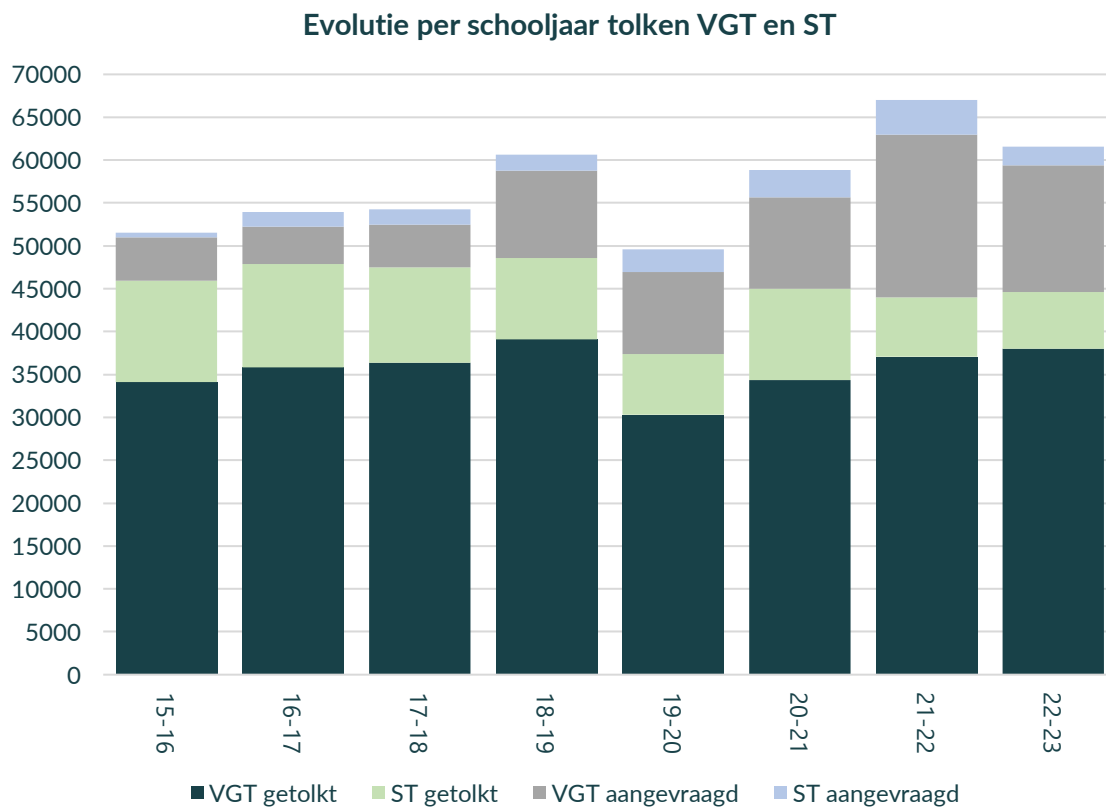
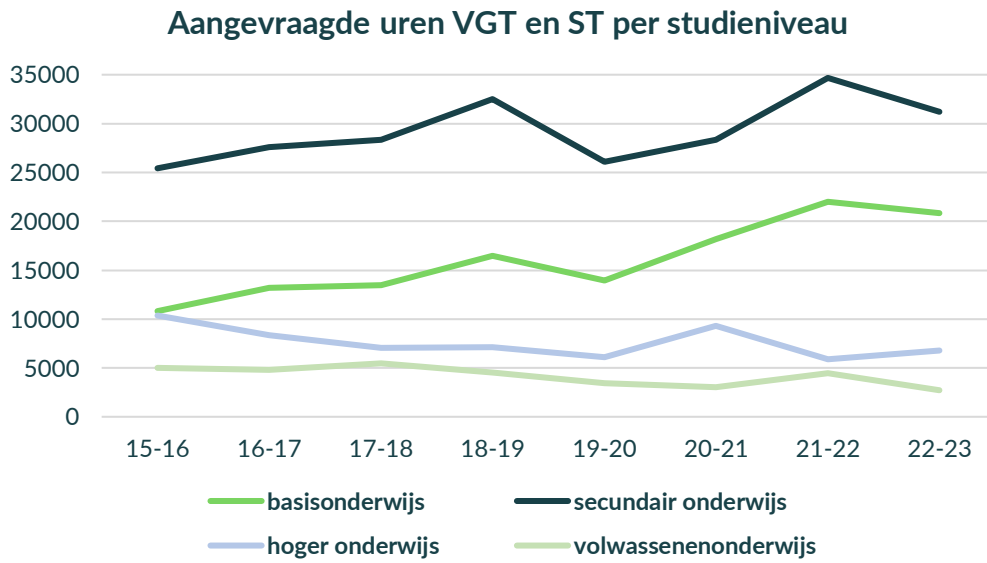
1^e semester 2023-2024

Tijdens het eerste semester van schooljaar 2023-2024 zien we opnieuw een stijging met 46,4 % t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2022-2023. Er werden 1.979 uren aangevraagd.

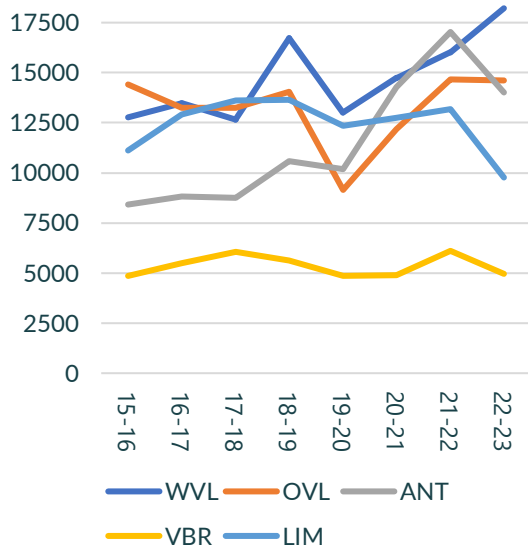
Er werden 1.640 uren getolkt (+32,5 % t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2022-2023). De oplossingsgraad daalde in dat semester van 91,6 % naar 82,9 %.

Het aandeel van het aantal in het VWO bij het CAB aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus was 7,7 %.

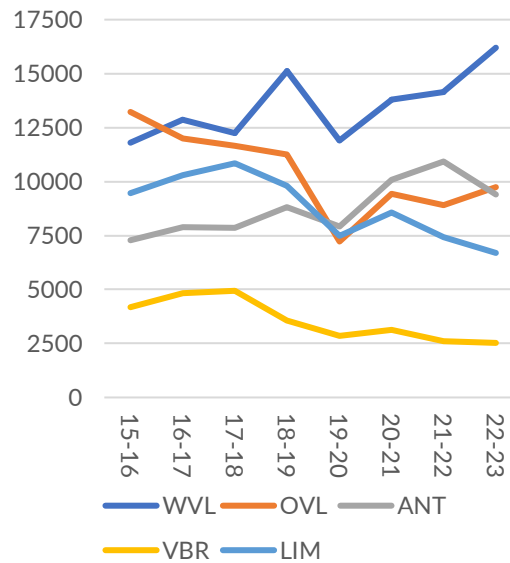
1.3.1.2.1.6 Evolutie schooljaren 2015-2016 tot 2022-2023 van aangevraagde uren VGT en ST in de verschillende studieniveaus



**Evolutie per schooljaar
aangevraagde tolkuren VGT
en ST per provincie**



**Evolutie per schooljaar
getolkte tolkuren VGT en ST
per provincie**



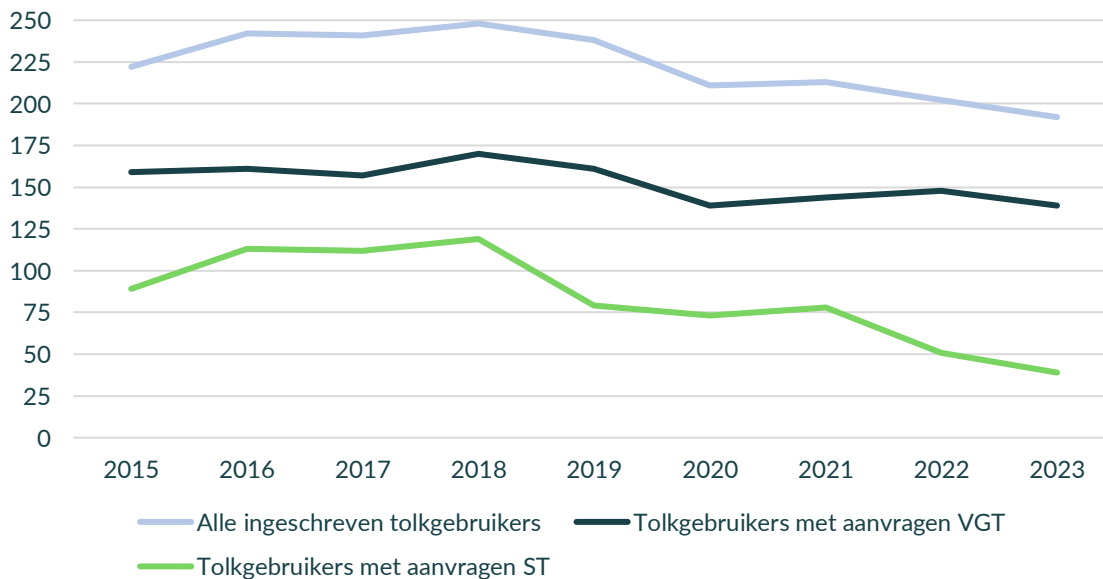
1.3.2 Leerlingen – Studenten – Cursisten

1.3.2.1 Aantal leerlingen per kalenderjaar

Het aantal unieke gebruikers in 2023 daalde met 5,0 %. 192 leerlingen kregen in 2023 (d.w.z. in schooljaar 2022-2023 en/of 2023-2024) een goedkeuring voor gebruik van tolkuren (in 2022 registreerden we in totaal 202 leerlingen en in 2021 213 leerlingen).

Niet alle ingeschreven tolkgebruikers vroegen effectief een tolk aan. In 2023 daalde het aantal gebruikers VGT met 6,1 % en het aantal gebruikers ST daalde met 23,5 %.

Evolutie leerlingen per kalenderjaar



1.3.2.2 Aantal leerlingen per schooljaar

1.3.2.2.1 Aantal unieke gebruikers

Vooraf toch even deze melding:

- 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. Ook hier kan dus soms een dubbele telling ontstaan.

Bekijken we het aantal unieke leerlingen per schooljaar, dan zien we in schooljaar 2022-2023 een daling met 26 personen (-14,6 %) tot 152 leerlingen.

1^e semester 2023-2024

Bij de start van schooljaar 2023-2024 schreven 147 leerlingen zich in. Dit is een daling met 3 leerlingen (-2,0 %) t.o.v. de start van schooljaar 2022-2023 (150 leerlingen).

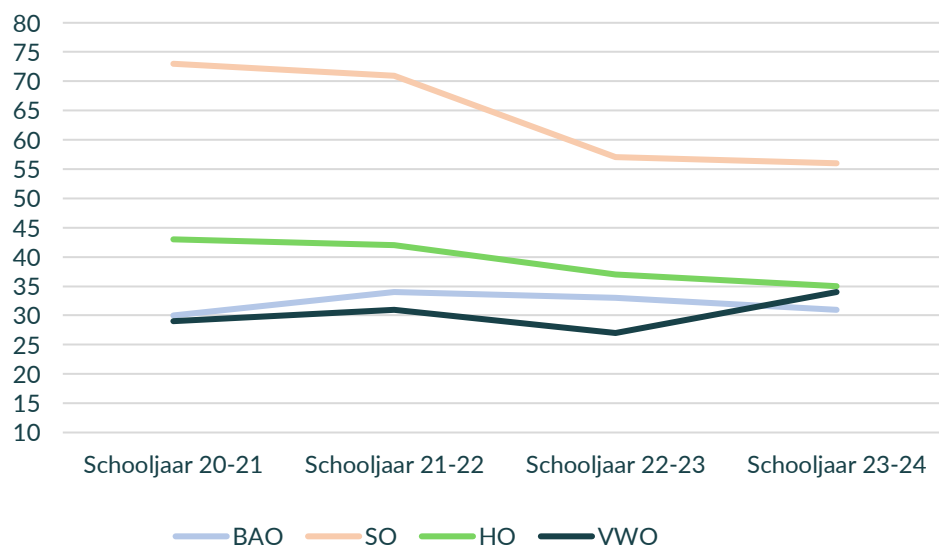
1.3.2.2.2 Volgens studieniveau

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU																			
Schooljaar 20-21					Schooljaar 21-22					Schooljaar 22-23					Schooljaar 23-24 (*)				
BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
30	72	43	29	174	34	71	42	31	178	33	57	37	25	152	30	56	35	26	147

(*) Schooljaar 23-24: cijfers kunnen in de loop van het schooljaar nog wijzigen

De daling is het grootst in SO (-20,0 %, -14 leerlingen), gevolgd door het VWO (-6 leerlingen), het HO (-5 leerlingen) en het BAO (-1 leerling).

Evolutie leerlingen per schooljaar volgens studieniveau



1^e semester 2023-2024

Bij de start van schooljaar 2023-2024 schreven slechts 147 leerlingen zich in. Dit is een daling met 5 leerlingen (-3,0 %) t.o.v. schooljaar 2022-2023 (152 leerlingen).

De daling situeert zich vooral in het BAO (-3 leerlingen) gevolgd door het HO (-2 leerlingen) en het SO (-1 leerling). Tijdens het eerste semester was er een stijging met 1 leerling in het VWO. Dit aantal kan nog wijzigen tijdens het tweede semester.

1.3.2.2.3 Volgens provincie en studieniveau

In de tabel hieronder ziet men per provincie het totaal aantal leerlingen dat tolkuren aanvraag tijdens de schooljaren 2020-2021, 2021-2022 en 2022-2023 en tijdens de start van schooljaar 2023-2024.

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE																				
PROV	Schooljaar 20-21					Schooljaar 21-22					Schooljaar 22-23					Schooljaar 23-24 (*)				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	13	10	6	7	36	15	9	6	4	34	13	10	7	5	35	13	10	5	1	29
VLB	1	10	11	0	22	3	7	10	1	21	2	4	8	1	15	5	4	7	2	18
LIM	6	24	5	4	39	5	26	3	5	39	3	16	2	5	26	2	11	2	3	18
OVL	2	19	18	5	44	5	18	18	9	50	8	17	12	8	45	4	21	13	13	51
WVL	8	10	3	13	34	6	11	5	12	34	7	10	8	8	33	6	10	8	7	31
Totaa	30	73	43	29	175	34	71	42	31	178	33	57	37	27	154	30	56	35	26	147

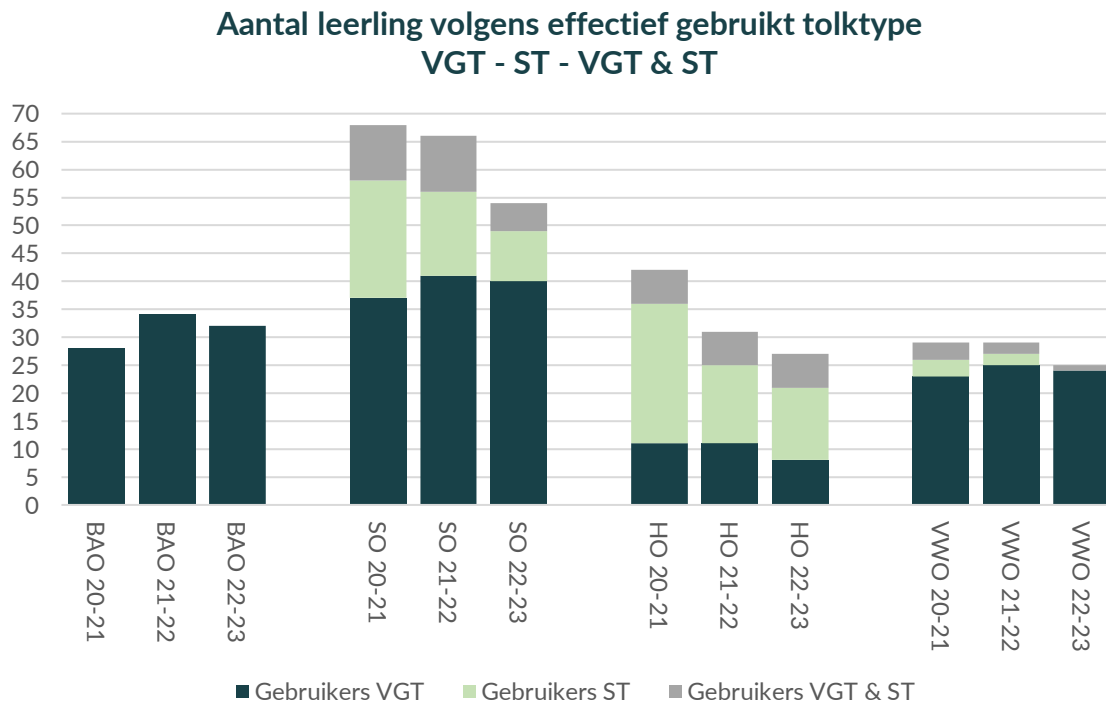
(*) Schooljaar 23-24: cijfers kunnen in de loop van het schooljaar nog wijzigen

Tijdens schooljaar 2022-2023 werden 24 leerlingen minder ingeschreven (154 leerlingen) dan tijdens schooljaar 2021-2022. Opvallend is de sterke daling van het aantal leerlingen in Limburg (-33,0 %) (-13 leerlingen waarvan 10 SO, 2 BAO en 1 HO).

1^e semester 2023-2024

Bij de start van schooljaar 2023-2024 zien we opnieuw een sterke daling in Limburg (-31 %) (-8 leerlingen waarvan -5 SO, -1 BAO en -2 VWO). Ook in Antwerpen stellen we een daling vast van 17 % (-2 HO en -4 VWO). In West-Vlaanderen -1 BAO en -1 VWO. In Oost-Vlaanderen zien we een stijging van 13 %. Echter hier daalde ook het BAO met 4 leerlingen, maar steeg het SO met 4 leerlingen, het HO met 1 leerling en het VWO met 5 leerlingen. In Vlaams-Brabant was er een stijging van 20 % (+ 3 BAO, -1 HO en +1 VWO).

1.3.2.2.4 Aantal leerlingen volgens effectief gebruikt tolktype



In schooljaar 2022-2023 gebruikte 75,0 % van de leerlingen uitsluitend tolken VGT, 16,0 % gebruikte uitsluitend tolken ST en 9,0 % gebruikte een combinatie van tolken VGT en ST. Dit is een stijging van het aandeel gebruikers VGT met 6,0 % en een daling van zowel de gebruikers ST als de gebruikers VGT & ST met 3,0 %. De daling van gebruikers ST en gebruikers VGT & ST valt vooral op in het SO, voor beide types -6,0 %.

In schooljaar 2022-2023 waren er 16 leerlingen die, ondanks hun goedgekeurde aanvraag bij AGODI, helemaal geen tolken gebruikten. 11 van deze 16 waren studenten in het HO. Tijdens schooljaar 2021-2022 waren er 20 leerlingen, waaronder 12 HO, die geen tolken gebruikten.

1^e semester 2023-2024

Tijdens de start van schooljaar 2023-2024 steeg het aandeel leerlingen dat uitsluitend tolken VGT gebruikten naar 78,0 %. 15,0 % gebruikte uitsluitend tolken ST en 6,0 % gebruikte een combinatie van tolken VGT en ST.

1.4 Sector Derden (D-uren)

Personen zonder recht op tolkuren en/of organisaties die een tolk willen inzetten kunnen géén beroep doen op **gesubsidieerde** tolkuren. Zij staan zelf in voor de betaling van de tolk. Deze instanties of personen worden ook “*derden*” genoemd.

Het CAB beschikt slechts over beperkte cijfers voor deze sector

De tolkopdrachten tussen tolken en derden worden meestal onderling geregeld en bijgevolg niet geregistreerd bij het CAB. Derden kunnen contactgegevens van tolken opzoeken in de gratis zoek een tolk-filter op www.tolkaanvraag.be en de tolk rechtstreeks contacteren om verdere afspraken te maken over bv. inhoud, gegevens, prijzen, enz.

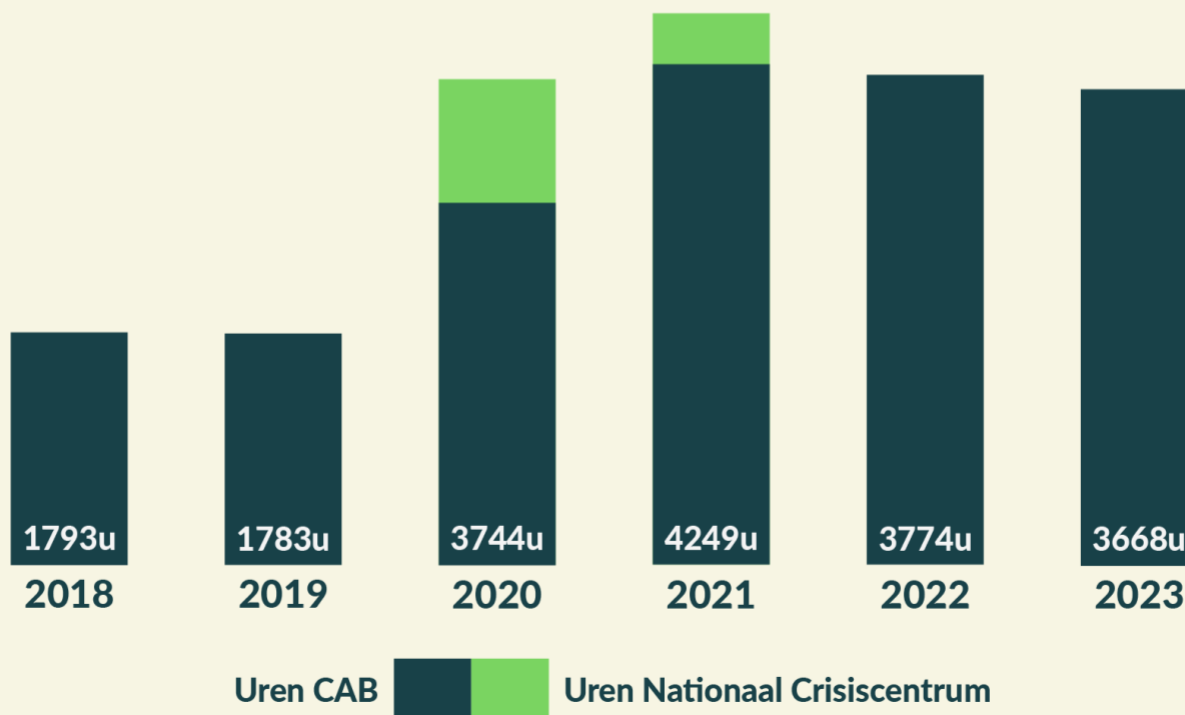
Indien de organisatie geen tolk vindt, kunnen zij alsnog hun tolkaanvraag verspreiden via www.tolkaanvraag.be. In de meeste gevallen zal de verrekening van de tolkaanvragen, die via deze weg worden opgelost, rechtstreeks tussen de tolk en de derde geregeld worden. Enkel in uitzonderlijke gevallen vraagt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

De cijfers hierna 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. Daarnaast werden bij TLA (te late afgelasting) zonder overmacht, de gesubsidieerde uren (L-, A-, B-, S- en O-uren) gefactureerd aan de gebruiker. Ook deze uren worden in de statistieken opgenomen als Derden.

Er werden 243 uren aangevraagd. Hiervan werden 139 uren opgelost (83 uren Derden en 56 uren TLA zonder overmacht). Dat betekent dat 42,8 % van de tolkaanvragen onopgelost bleef.

Afstandstolkendienst

Uren permanentie tolken



23 621 ^{+10,7%}
oproepen
aangevraagd

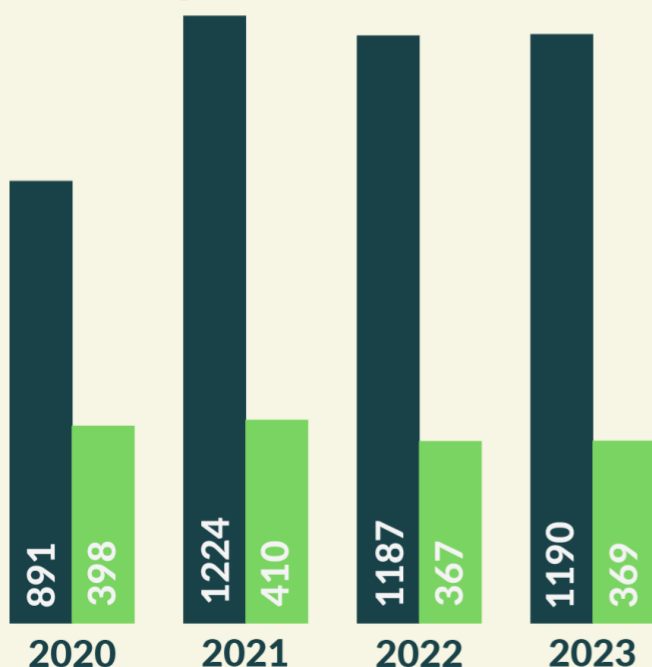
68,7%
beantwoord

(2022 - 74,9%)

16 216 ^{+1,4%}
oproepen
beantwoord

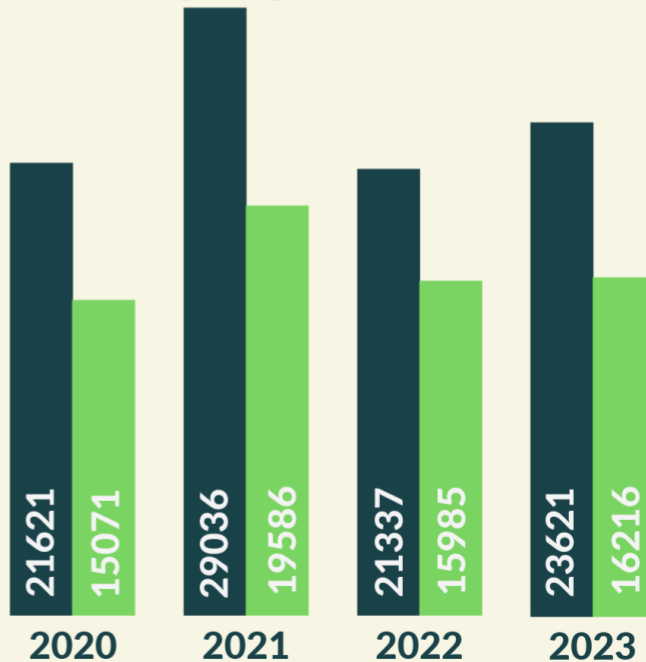
Gebruikers Afstandstolkendienst

Ingeschreven - Effectief



Oproepen Afstandstolkendienst

Aangevraagd - Beantwoord



1.5 Afstandstolkendienst

De dienstverlening via de afstandstolkendienst werd mogelijk gemaakt dankzij de ondersteuning van het VAPH en de VDAB en valt dus ook onder hun bevoegdheid.

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 personen, 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 persoon 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 wordt dit "VRI" genoemd (*Video Remote Interpreting*).

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

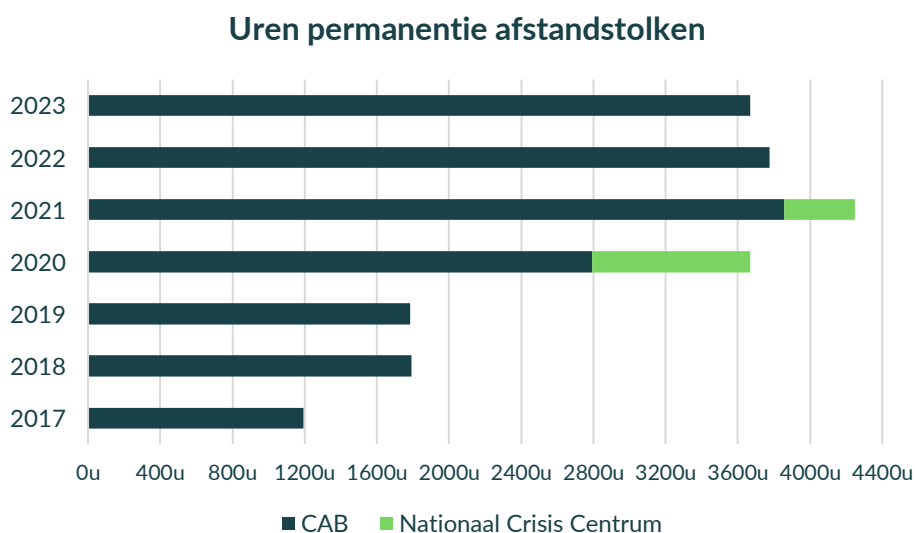
Sedert december 2017 biedt de afstandstolkendienst ook een schrijftolkendienst aan, d.m.v. een schrijftolk die aanwezig is in het callcenter.

Een tweede dienstverlening is de dienst teletolk. Hiervoor is de dienst 1700 verantwoordelijk, vroeger beter bekend onder de benaming *Vlaamse Infolijn*.

Burgers met een gehoorbeperking vragen online een teletolksessie aan. De aanvrager typt de vraag en een teletolk 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 bv. een arts of kapper of het doen van mededelingen.

1.5.1 De inrichting van de afstandstolkendienst

In het jaar 2023 werden in totaal **3.668,50 tolkuren** ingezet (3.774,50 uren in 2022). Hieronder een grafisch overzicht:



Zoals weergegeven in de grafiek hierboven werden in 2020 en 2021 bijkomend tolkuren gefinancierd via het Nationaal Crisiscentrum. Sinds 2022 was er géén extra financiering mogelijk via het Nationaal Crisiscentrum. In 2023 werd net zoals in het jaar voordien vastgehouden aan de inzet van 2 freelance afstandstolken die tegelijkertijd tolkten om wachtrijen te beperken. Daarnaast werden de openingsuren uitgebreid vanaf april 2023 op maandag, woensdag en donderdag tussen 17u30-19u00.

Dagelijks werd met een permanentie van 2 tolken getolkt. In sommige tijdsblokken hadden we maar één tolk beschikbaar, waardoor er ook minder effectieve uren ingezet werden dan in 2022. Tijdens de zomermaanden werd een verminderde bezetting doorgevoerd met telkens 1 tolk van 9u00-17u00 en op de piekmomenten 2 tolken (deze zijn tussen 9u30-11u30 en 13u30-15u30).

Maand	Openingsuren	Uitzonderlijk op maandag, woensdag en donderdag
Januari	8u30-17u30	
Februari	8u30-17u30	
Maart	8u30-17u30	
April	8u30-17u30	17u30-19u00
Mei	8u30-17u30	17u30-19u00
Juni	8u30-17u30	17u30-19u00
Juli	9u00-17u00	
Augustus	9u00-17u00	
September	8u30-17u30	17u30-19u00
Oktober	8u30-17u30	17u30-19u00
November	8u30-17u30	17u30-19u00
December	8u30-17u30	17u30-19u00

Vanaf oktober 2020 werd de dienstverlening versterkt en transparanter geregeld via een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met het VAPH en de VDAB. Dankzij de abonnementen die tolkgebruikers vrijwillig afstonden (dit was beperkt tot max. 5 uren per tolkgebruiker per kalenderjaar) konden we zowel in de voor- als namiddag twee tolken inzetten tijdens de openingsuren (8u30-17u30 van maandag t.e.m. vrijdag). Dit abonnementensysteem werd na overleg met de partners stopgezet per 31 december 2022. Vanaf 2023 wordt deze dienstverlening verdergezet via een structurele ondersteuning a.d.h.v. een tolkurencontingent specifiek voorbehouden voor de afstandstolkendienst.

1.5.2 Gebruikers afstandstolkendienst

In 2023 steeg het aantal ingeschreven gebruikers lichtjes t.o.v. 2022 (1190 gebruikers in 2023 t.o.v. 1.187 gebruikers in 2022). Dit betekende een lichte stijging van 4 gebruikers (+0,3 %).

Hiervan maakten 369 gebruikers effectief gebruik van de afstandstolkendienst (367 in 2022). Met effectief gebruik bedoelen we: deze gebruikers hebben oproepen aangevraagd of oproepen ontvangen. Gemiddeld per maand waren er 236 gebruikers in 2023 t.o.v. 244 gebruikers in 2022.

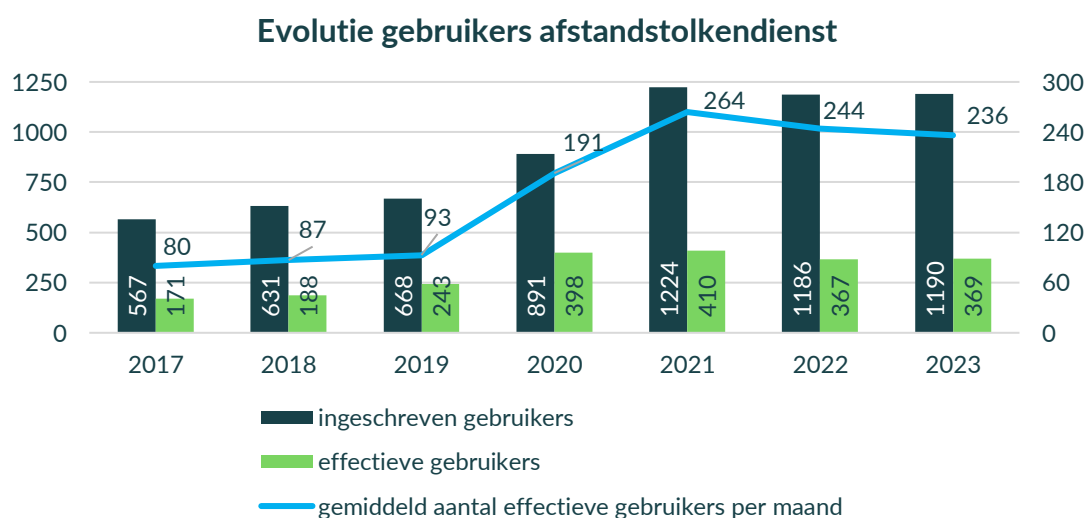
Abonnementensysteem met 5 tolkuren is afgeschaft sinds 1/01/2023

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 konden beslissen om van hun tolkurenpakket (A-uren of L-uren) 5 tolkuren af te staan aan de afstandstolkendienst. Hoe meer uren er ingezet konden worden, hoe meer uren de afstandstolkendienst kon bemand worden door afstandstolken.

Deze overeenkomst werd vanaf 1 januari 2023 vervangen door een nieuw systeem van financiering. Hierbij werd door de overheden rechtstreeks een tolkurencontingent voorzien voor de afstandstolkendienst, zodat de dove tolkgebruikers geen tolkuren meer hoeven af te staan om de afstandstolkendienst operationeel te houden.

De grafiek hieronder toont aan dat het gebruik van de afstandstolkendienst voorlopig stagneert. Er was een grote stijging van 2020 naar 2021 en een stabilisatie vanaf 2022. 64 % van de effectieve gebruikers maakte gemiddeld maandelijks gebruik van de afstandstolkendienst (66 % in 2022).



1.5.3 In welke mate werd de afstandstolkendienst benut?

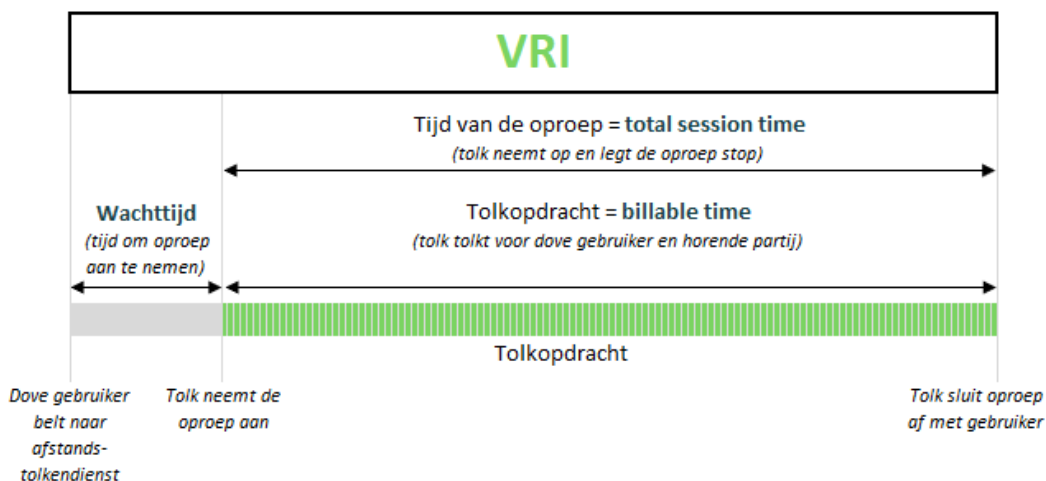
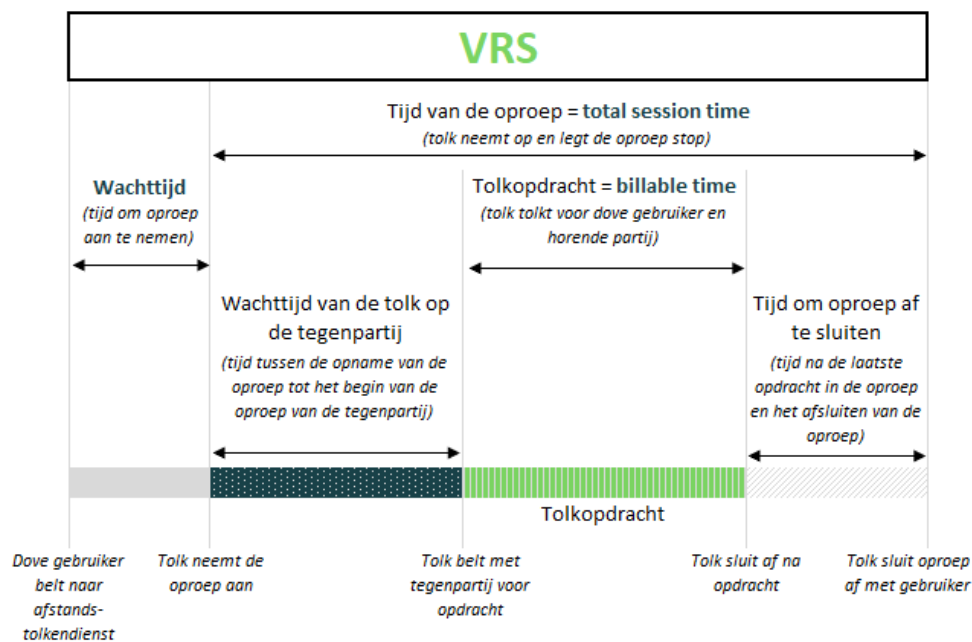
1.5.3.1 Op het niveau van de oproepen

Alle ingeschreven dove gebruikers konden gebruik maken van de afstandstolkendienst en vervolgens onbeperkt oproepen doen. Deze oproepen konden 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.

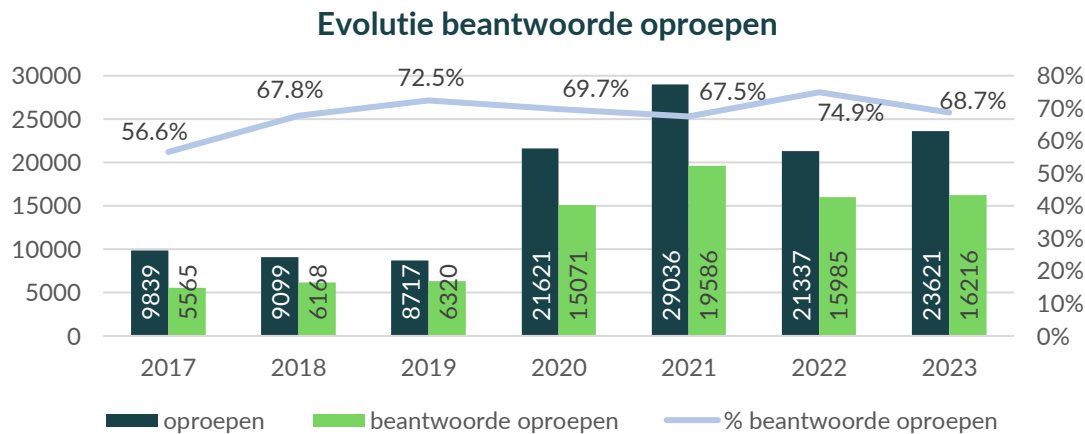


In 2023 ontvingen we in totaal 23.621 oproepen waarvan 16.216 oproepen (68,7 %) werden beantwoord. Wat bedoelen we juist met “beantwoord”? Dit betekent dat de oproep door de afstandstolk aangenomen werd en dat er communicatie was tussen tolkgebruiker en afstandstolk. Vorig jaar ontvingen we 21.337 oproepen (15.985 beantwoorde oproepen, d.i. 75,3 %).

Het aantal oproepen steeg lichtjes in 2023. Dit kan te maken hebben met de uitbreiding van onze openingsuren, maar dit verschil is miniem.

Procentueel gezien is het aantal beantwoorde oproepen gedaald t.o.v. 2022 (68,7 % t.o.v. 74,9 %). De verhoogde werkdruk en de lange wachttijden zorgen ervoor dat mensen iets minder geduldig zijn bij hun oproepen naar de afstandstolkendienst. Onze betrachting is om boven de 75 % te komen met de huidige permanentie.

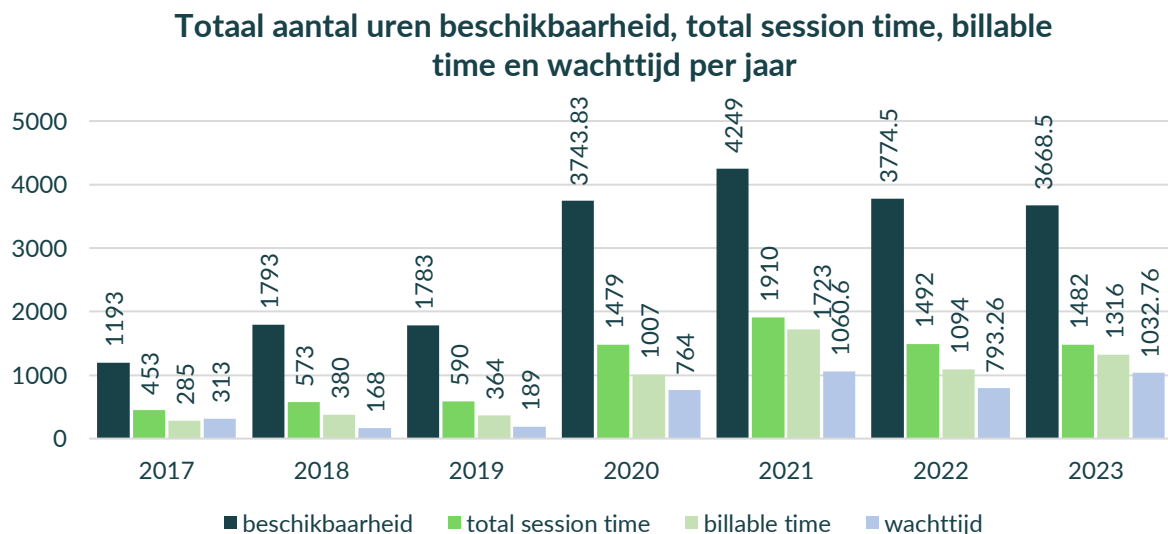
De grafiek hieronder toont de evolutie over de laatste 7 jaren:



Niet alle 16.216 “beantwoorde oproepen” leiden echter tot een effectief gesprek tussen de dove gebruiker en zijn horende gesprekspartner. Tot de beantwoorde oproepen worden alle oproepen gerekend waarbij de afstandstolk op zijn minst de oproep aangenomen heeft en een poging gedaan heeft om de horende gesprekspartner te bereiken. Bij 11.999 oproepen kon de tolk effectief de horende gesprekspartner bereiken (d.i. een lichte daling van 76 % in 2022 naar 74 % in 2023).

De oproepen genereren dus een *total session time* en een *billable time*. In 2023 was er een total session time van 1.482 uren en een billable time van 1.316 uren.

Onderstaande grafiek vat deze componenten samen (in uren) voor de afgelopen 7 jaar:



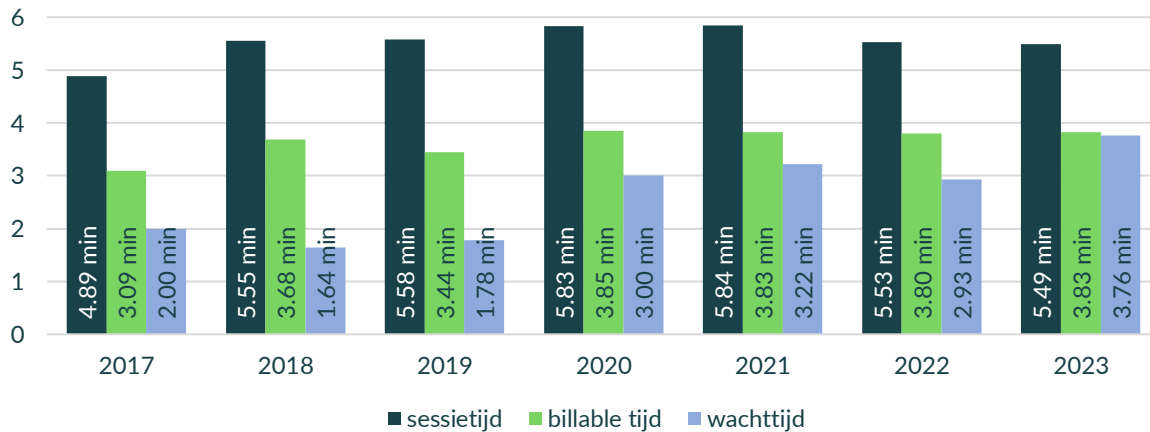
Hoe vertaalde zich dit naar de “gemiddelde” oproep in 2023?

Een oproep had een gemiddelde wachttijd van 3,76 minuten. Per beantwoorde oproep duurde de gesprekstijd gemiddeld 3,83 minuten op een gemiddelde sessietijd van 5,49 minuten.

Zoals eerder vermeld, leidde 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 2022 3,83 minuten. De gemiddelde totale duur van deze oproepen bedroeg 9,25 minuten (5,49 minuten sessietijd + 3,76 minuten wachttijd).

De grafiek hieronder handelt over oproepen met effectieve communicatie met de gesprekspartner en toont de evolutie in minuten voor de sessietijd, billable tijd & wachttijd. De gemiddelde wachttijd steeg tot bijna hetzelfde niveau als de billable tijd. Door de langere wachtrijen, steeg de werkdruk van de afstandstolken.

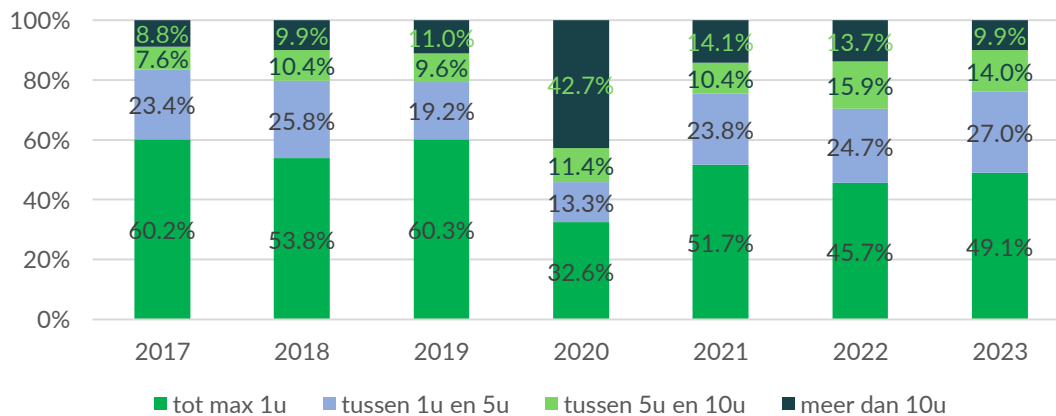
**Evolutie oproepen met effectieve communicatie:
gemiddelde sessietijd, billable tijd en wachttijd (in minuten)**



1.5.3.2 Op het niveau van de dove gebruikers

De dove gebruikers genereerden in 2023 een totale sessietijd van 1.482 uren. Niet alle dove gebruikers maakten evenveel gebruik van de afstandstolkendienst. De grafiek hieronder toont de onderlinge verhoudingen en evolutie gedurende de afgelopen 7 jaar: in 2023 deden 49,1 % van de gebruikers voor minder dan 1 uur beroep op de afstandstolkendienst. Maar liefst 24,9 % van de gebruikers hebben meer dan 5 uur sessietijd op jaarbasis.

Evolutie totale sessietijd per gebruiker



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 vult de afstandstolk een korte vragenlijst in waarin gepeild wordt 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 eenzelfde ruimte bevinden. De afstandstolk zal tolken voor deze twee partijen, hetzij in VGT, hetzij in geschreven Nederlands (schrijftolken).

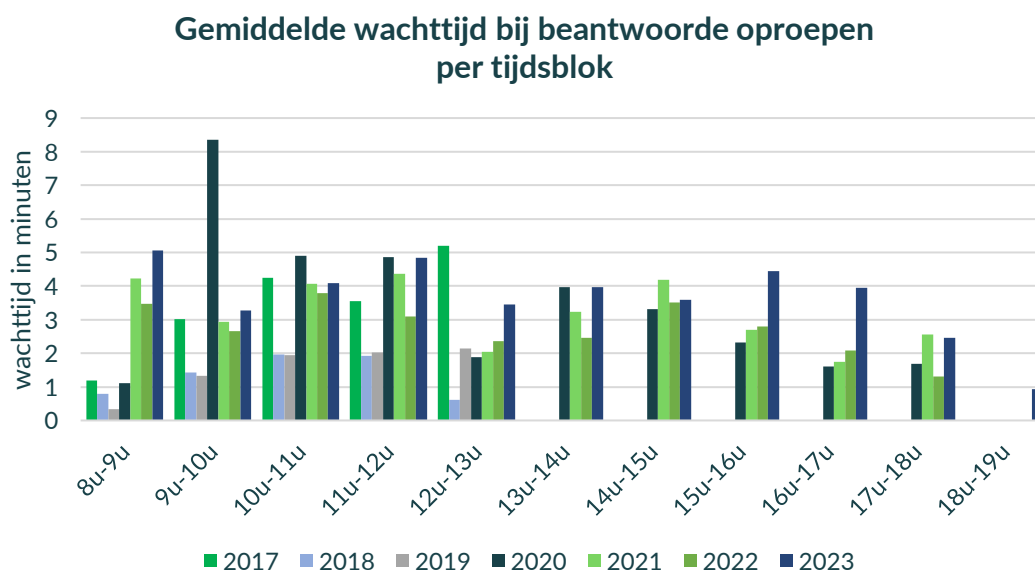
Analyse vanuit deze gegevens in 2023 leverde volgende vaststellingen op:

- 93,8 % VRS,
- 97,5 % VGT, 0,03 % ST en 2,4 % oproepen van horende klanten.

Net zoals voorgaande jaren stellen we vast dat in 2023 weinig gebruik gemaakt werd van schrijftolken via de afstandstolkendienst (de gebruiker kan bij de afstandstolkendienst steeds kiezen tussen een tolk GT of ST). Intussen is men al langer op de hoogte van het onderscheid tussen onze afstandstolkendienst en de dienst Teletolk van de Vlaamse overheid.

In geval van technische problemen ging het in hoofdzaak om visuele problemen (75,4 %), vervolgens om verbindingsproblemen (10,2 %) en audioproblemen (13,6 %).

Hierna een overzicht van de piekperiodes van wachttijden bij alle “beantwoorde⁶” oproepen over de laatste 7 jaren:

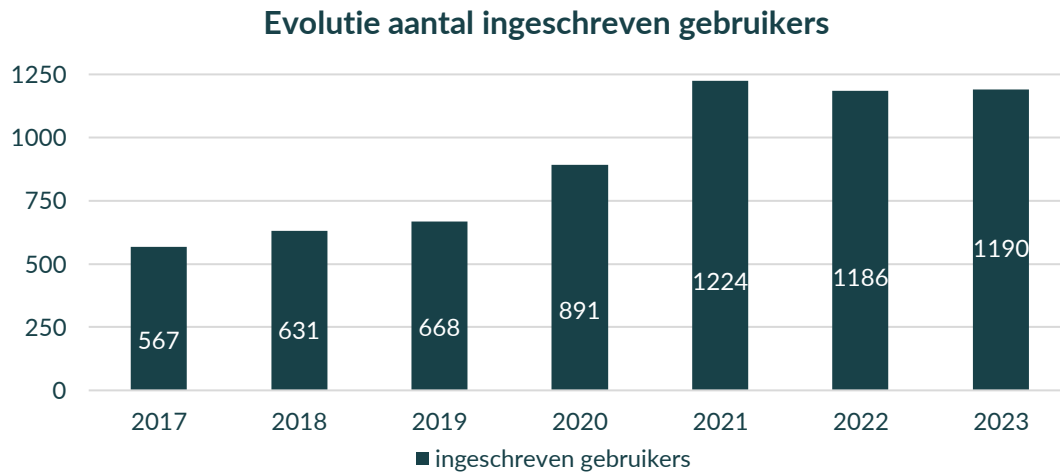


⁶ Met “beantwoorde” wordt bedoeld: ofwel was er een effectieve communicatie met de beoogde gesprekspartner, ofwel was er enkel communicatie met de tolk en kwam de communicatie met de gesprekspartner niet tot stand.

1.5.5 Inschrijvingen afstandstolkendienst

In de grafiek hieronder ziet men duidelijk dat vanaf de eerste lockdown in maart 2020 meer tolkgebruikers hun 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 2023 zijn er 4 gebruikers bijgekomen.



1.5.6 Permanentie afstandstolken

Wij merken dat we in 2023 meer inspanningen hebben moeten leveren om de permanentie op peil te houden. De tolken deden hun uiterste best om de uren in te vullen, maar helaas lukte dat niet altijd.

1.5.7 Workshop afstandstolken

Op vrijdag 10 november 2023 organiseerde het CAB een workshop met alle tolken actief binnen de afstandstolkendienst, alsook de IT-verantwoordelijken van het CAB. Er werd gebrainstormd binnen een aangenaam kader over diverse onderwerpen, zoals IT-ondersteuning, communicatie, interne samenwerking, zelfzorg, enz. Het was een aangename dag voor iedereen!



1.5.8 Thuiswerk afstandstolken

De tolken konden in 2023 kiezen uit 3 locaties om hun shift voor de afstandstolkendienst uit te voeren:

- CAB hoofdkantoor in Destelbergen
- CAB zijkantoor in Antwerpen
- Thuis

Sommige tolken opteren ervoor om op kantoor te werken, maar de meeste tolken wensen omwille van praktische redenen te switchen tussen kantoor- en thuiswerk.

Ondertussen werd beslist om vanaf maart 2024 het kantoor in Antwerpen te sluiten.

Hieronder wordt de verhouding kantoor- of thuiswerk in 2023 weergegeven:

Tolk	Aantal tolkuren	Kantoor	Thuiswerk
Afstandstolk 1 (A/B)	134 uren	84,4 %	15,6 %
Afstandstolk 2 (A)	60,5 uren	100,0%	0,0 %
Afstandstolk 3 (A/B)	494,5 uren	28,0 %	72,0 %
Afstandstolk 4 (B)	166,5 uren	14,3 %	85,7 %
Afstandstolk 5 (B)	124 uren	9,5 %	90,5 %
Afstandstolk 6 (B)	372 uren	9,0 %	91,0 %
Afstandstolk 7 (A)	322,5 uren	0,0 %	100,0 %
Afstandstolk 8 (A)	319,5 uren	83,3 %	16,7 %
Afstandstolk 9 (B)	315,5 uren	0,0 %	100,0 %
Afstandstolk 10 (B)	213,5 uren	0,0 %	100,0 %
Afstandstolk 11 (B)	378,5 uren	3,2 %	96,8 %
Afstandstolk 12 (A)	53,5 uren	64,7 %	35,3 %
Afstandstolk 13 (A)	319 uren	10,9 %	89,1 %
Afstandstolk 14 (A)	181,5 uren	2,3 %	97,7 %
Afstandstolk 15 (A)	213,5 uren	100,0 %	0,0 %
Totaal	3.668,50	20,9 % (A) – 4,9% (B)	74,2 %

(A) Destelbergen (B) Antwerpen

2

Evolutie van het tolkenbestand

2.1 Tolken VGT

In het jaar 2023 studeerden 25 nieuwe tolken VGT af, waarvan 3 postgraduaten (KU Leuven), 7 gegradueerden (via Artevelde Hogeschool en Thomas More Hogeschool) en 15 tolken met een getuigschrift 'tolk Vlaamse Gebarentaal voor dove tolken'. Meer informatie over deze laatste groep vind je terug in hoofdstuk [Error! Reference source not found.](#)

Eind 2023 waren er 194 actieve tolken (+14,8 % t.o.v. 2022 met 169 actieve tolken).

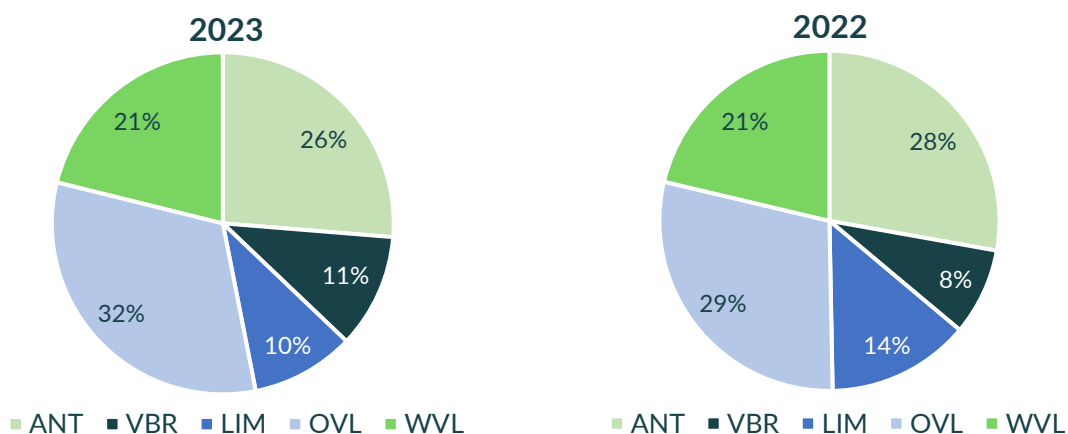
De totale omzet getolkt door tolken VGT steeg met 5,3 %.

2.1.1 Aantal tolken per provincie

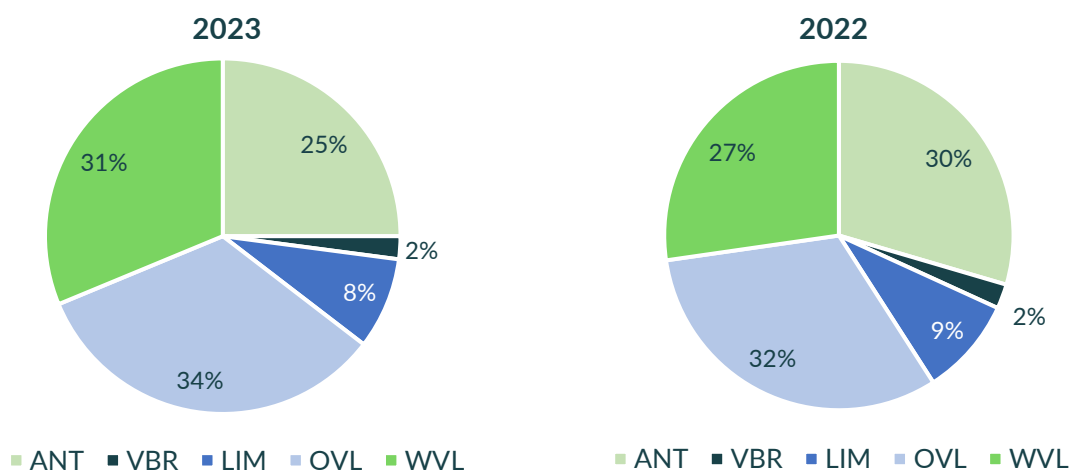
De spreiding van actieve tolken over alle woonplaatsen per provincie wijzigde in 2023 weinig t.o.v. 2022. We stellen enkel een daling vast in Limburg, maar in de andere provincies zien we een stijging:

- 32 % in Oost-Vlaanderen (29 % in 2022)
- 26 % in Antwerpen (28 % in 2022)
- 21 % in West-Vlaanderen (idem in 2022)
- 10 % in Limburg (14 % in 2022)
- 11 % in Vlaams-Brabant (8 % in 2022)

Verdeling aantal tolken per provincie woonplaats tolk



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



2.1.2 Aantal tolken per omzetgroep

In de 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. Eind 2023 waren dat 181 personen (24 personen meer dan in 2022).

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 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.)

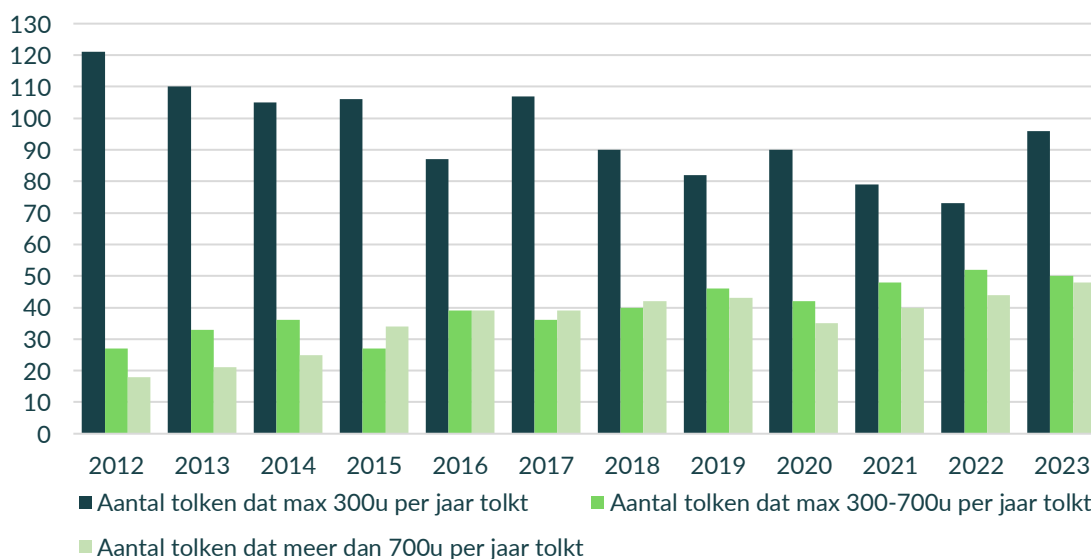
(*) *De grens waarboven theoretisch op minimale RSZ-bijdragen moesten betaald worden in 2023 bedroeg € 1.815,41.*

We zagen opnieuw een stijging van het aantal tolken VGT dat meer dan 700 uren tolkte: van 44 tolken in 2022 naar 48 tolken in 2023. Het aantal tolken is vanaf 2021 terug in stijgende lijn (40 tolken in 2021). Het honorarium bleef jarenlang gebaseerd op € 36,35 dankzij een indexaanpassing. Vanaf het jaar 2022 steeg dit via een stappenplan met 6 % tot € 41,58 per getolkt uur, in 2023 met 21 % tot € 50,23 per getolkt uur. In 2024 zal dit nogmaals stijgen met 9 % tot € 54,80 per getolkt uur.

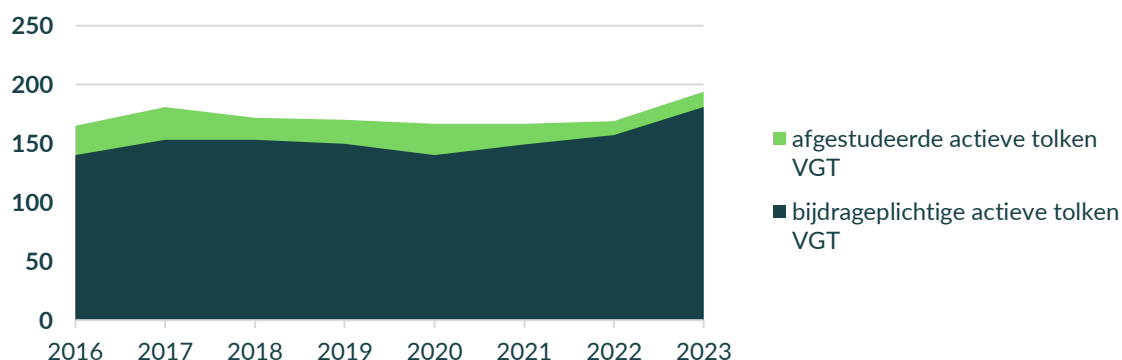
De aangroei van tolken VGT situeerde zich vooral in West-Vlaanderen (+3 tolken) en Oost-Vlaanderen (+2 tolken). In Antwerpen was er een lichte daling (-1 tolk). Hierdoor bleef de groep van tolken met grotere omzet voornamelijk verdeeld over West-Vlaanderen (31 % t.o.v. 27 % in 2022), Oost-Vlaanderen (33 % t.o.v. 32 % in 2022) en Antwerpen (25 % t.o.v. 30 % in 2022). Limburg met slechts 8 % (9 % in 2022) en Vlaams-Brabant 2 % (idem aan 2022) bleven onderbedeeld.

Hierna volgen een aantal grafieken over het tolkencontingent.

Omzet tolken VGT: evolutie 2012 - 2023



Evolutie aantal tolken VGT 2016 - 2023



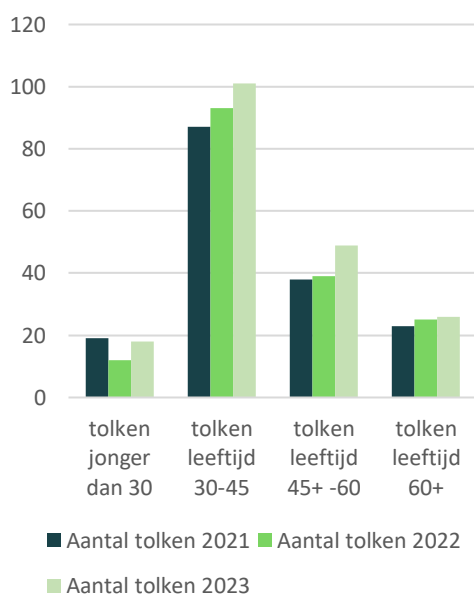
2.1.3 Aantal tolken per leeftijdscategorie

Uit de statistieken hierna leiden we af dat het aantal tolken in alle leeftijdsgroepen steeg in 2023. Het aantal actieve tolken jonger dan 30 ging van 12 in 2022 naar 18 in 2023 (+50 %). Het aantal tolken tussen 30 en 45 jaar ging van 93 in 2022 naar 101 in 2023 (+9 %). Ook het aantal tolken tussen 45 en 60 steeg van 39 in 2022 naar 49 in 2023 (+26 %) en het aantal tolken ouder dan 60 steeg lichtjes van 25 in 2022 naar 26 in 2023 (+4 %). Binnen deze laatste groep zagen we wel een daling met 8 % (-1 persoon) van het aantal tolken boven de 65.

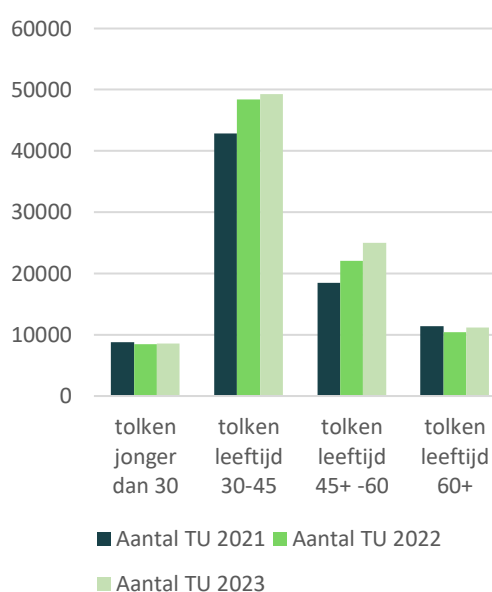
Het gemiddeld aantal getolkte uren per tolk in 2023 is 485 uren (-8 % t.o.v. 2022). In alle leeftijdsgroepen (met uitzondering van 60-plussers) is er een daling van het gemiddeld aantal getolkte uren. De 18 tolken jonger dan 30 tolkten gemiddeld 476 uren, terwijl dat gemiddelde in 2022 op 702 uren lag (-32 %). Tolken tussen 30 en 45 jaar tolkten gemiddeld 488 uren (520 in 2022; -6 %) en tolken tussen 45 en 60 tolkten gemiddeld 511 uren (566 in 2022; -10 %). Alleen de tolken ouder dan 60 tolkten gemiddeld 3 % meer dan vorig jaar (430 in 2023, 418 in 2022).

De grootste groep tolken bleef tussen 30 en 45 jaar (52 %) en zij tolkten samen 52 % van alle tolkuren. Daarna volgt de groep 45-60 jaar (25 %) die samen 27 % van alle tolkuren tolkte. De 60-plussers (13 %) tolkten samen 12 % van de tolkuren en de tolken jonger dan 30 (9 %) tolkten samen 9 % van de tolkuren.

Evolutie aantal tolken 2021-2023 volgens leeftijdscategorie



Evolutie aantal tolkuren 2021-2023 volgens leeftijdscategorie tolken



Binnen de groep van 60-plussers (26 personen) zijn 12 personen 65-plussers (13 in 2022, 10 in 2021).

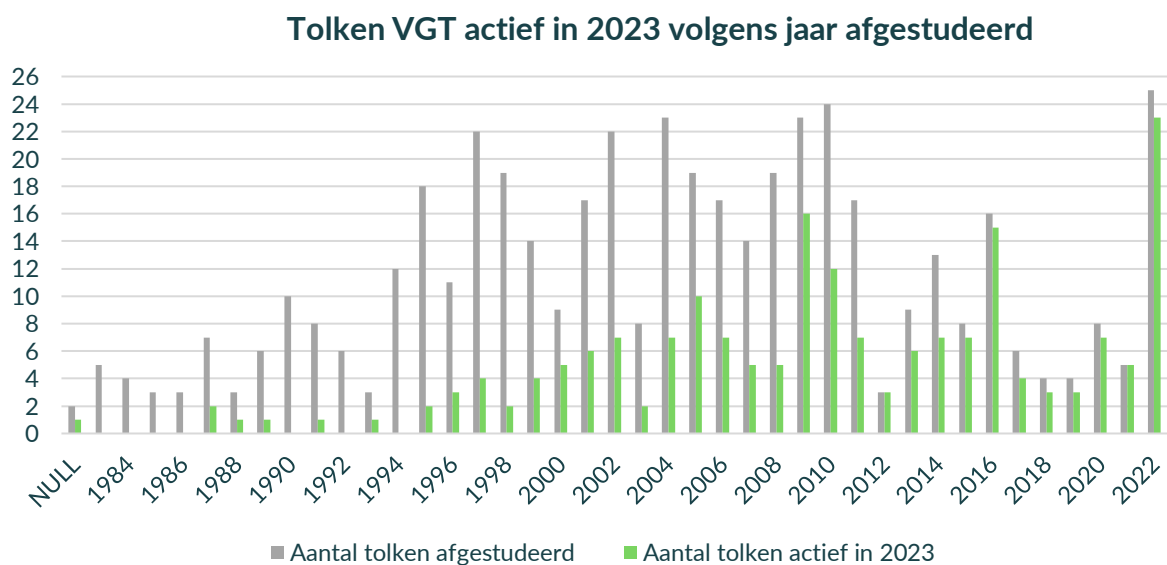
In 2023 vertegenwoordigde deze groep 6 % van het totaal aantal tolken en 7 % van de totale omzet. In 2022 vertegenwoordigden zij 8 % van het aantal tolken en 8 % van de totale omzet.

Op dit ogenblik tolkt de groep van 65-plussers gemiddeld 547 uren per jaar, dit is het hoogste gemiddelde van alle hierboven vermelde leeftijdsgroepen.

2.1.4 Werkelijke aangroei van tolken VGT

Sinds 1982 studeerden in totaal vermoedelijk 470 tolken VGT af. In 2023 waren hiervan 194 personen nog actief als tolk VGT, waarvan 48 tolken VGT (25 %) meer dan 700 uren tolkten en 28 van hen (14 %) meer dan 1.000 uren tolkten. Om je een indicatie te geven van de grootteorde: 700 uren geeft een gemiddelde jaarmomzet van € 35.161 en 1.000 uren geeft een gemiddelde jaarmomzet van € 50.230.

De grafiek hieronder toont het aantal actieve tolken in 2023 volgens het jaar waarin deze tolken afstudeerden.



Wat was de gemiddelde verdienste voor een tolk in 2023?

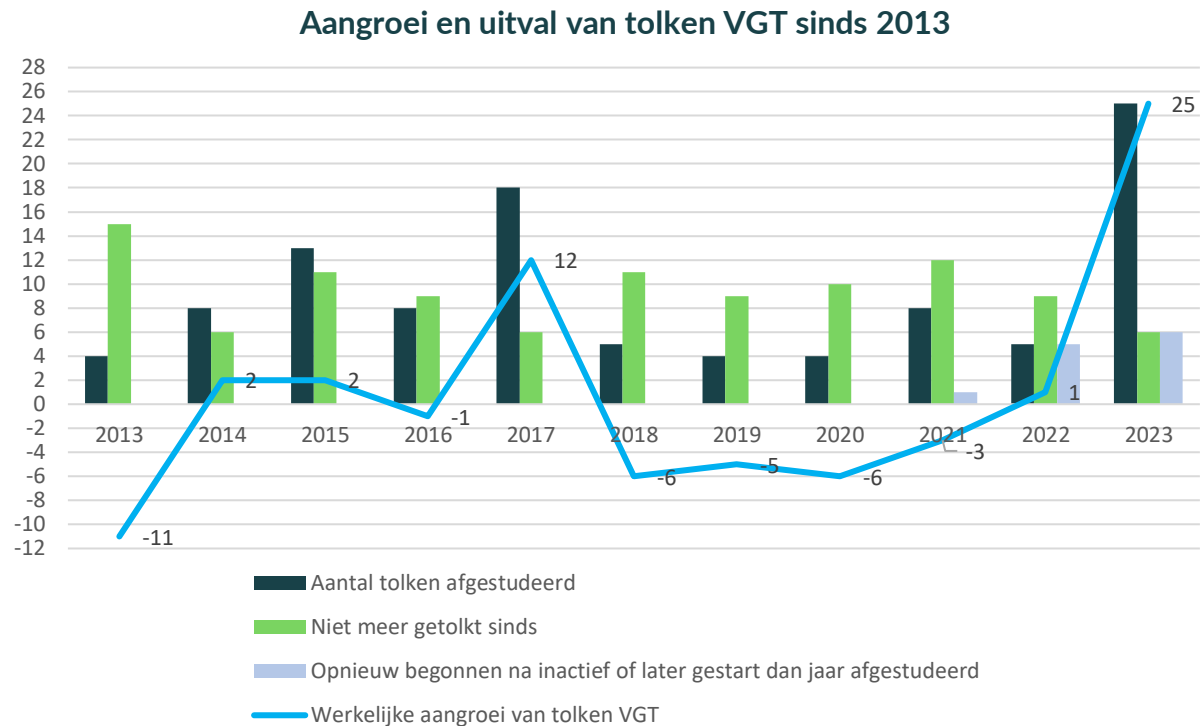
Uit de cijfers blijkt heel duidelijk dat weinig tolken voltijds als tolk aan de slag zijn voor de sectoren welzijn, werk en onderwijs. Vergeet hierbij ook niet dat heel wat tolken ook voor derden tolken en bijgevolg dus niet in dit jaarverslag terecht komen. Soms wordt de voorkeur gegeven om te tolken voor derden, omdat daar de tarieven hoger liggen (de tolk bepaalt dan zelf het uurhonorarium).

In 2023 was er een gemiddelde omzet van 485 tolkuren op één kalenderjaar. Rekenen we dit om in omzet (*), dan zou hen dit een bruto-jaarinkomen van € 24.362 opleveren. Omgerekend is dit een bruto-maandinkomen van € 2.030 (zonder extra's als een verlof- en/of eindejaarspremie).

(*) Het uurhonorarium bedroeg in 2023 € 50,23 per tolkuur.

Er studeerden in de voorbije 10 jaar (2014-2023) 98 tolken VGT af, maar in diezelfde periode stopten 89 tolken met hun tolkactiviteiten. 12 tolken zijn opnieuw gestart na een periode van inactiviteit.

In 2023 studeerden 25 tolken VGT af, wat ver boven het gemiddelde ligt van de afgelopen 10 jaar (tussen 2013 en 2022 studeerden per jaar gemiddeld 8 tolken VGT af). Het aantal tolken steeg hierdoor in de laatste 10 jaar met 21 personen.



2.1.5 Dove personen actief als tolk VGT

Het jaar 2023 is een mijlpaal in de geschiedenis van dove tolken, want in juni 2023 behaalden een grote groep dove personen een certificaat als tolk VGT aan de Katholieke Universiteit Leuven campus Antwerpen. De meesten onder hen hebben zich vervolgens geregistreerd als tolk VGT bij het CAB.

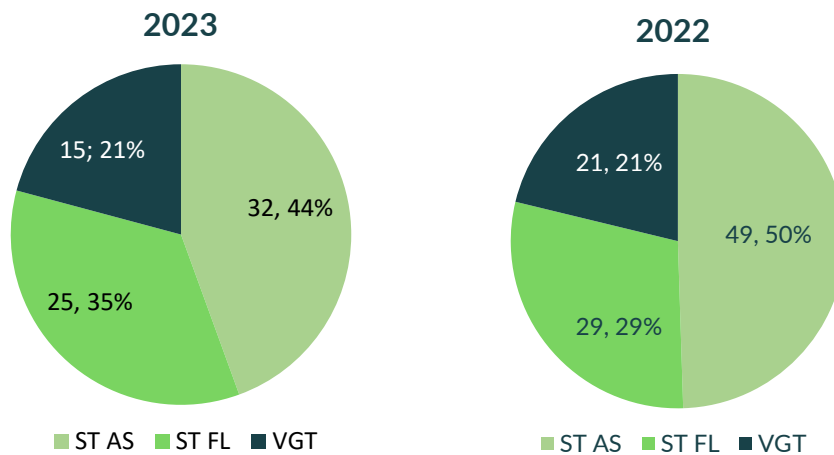
Tot en met 2022 waren 2 dove personen als tolk VGT actief. In 2023 waren er in totaal 15 dove personen actief als tolk VGT en deze personen tolkten in totaal 1.507 uren (239 uren in 2022), waarvan 1.138 tolkuren in VGT en 369 tolkuren in andere gebarentalen.

2.2 Schrijftolken (ST)

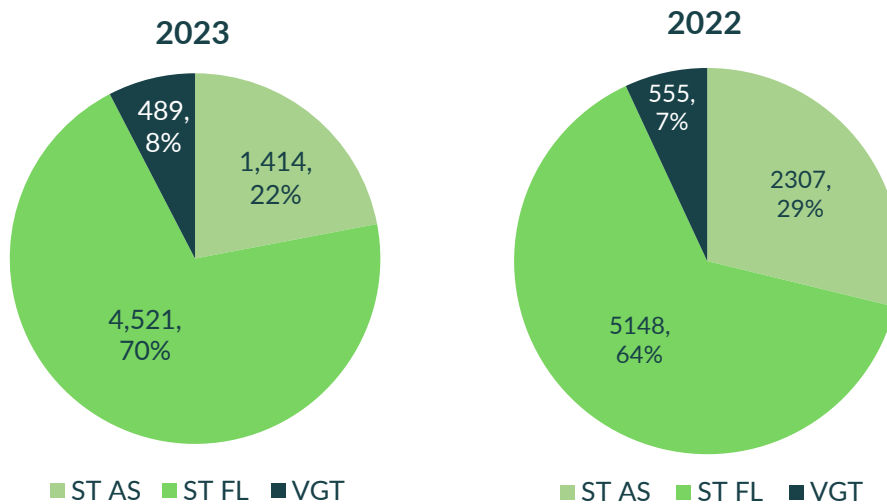
Het aantal actieve ST daalt elk jaar. In 2023 daalde het aantal ST dat opdrachten ST uitvoerde met 27 % van 99 tot 72 schrijftolken. We onderscheiden verschillende statuten voor ST: freelance tolken (ST FL), tolken VGT die ook opdrachten ST uitvoeren (VGT) en niet-zelfstandige ST (ST AS).

Het aantal getolkte uren ST daalde met 19,8 % van 8.010 uren naar 6.424 uren.

Verdeling verschillende schrijftolkstatuten, actief



Prestaties in tolkuren van verschillende schrijftolkstatuten



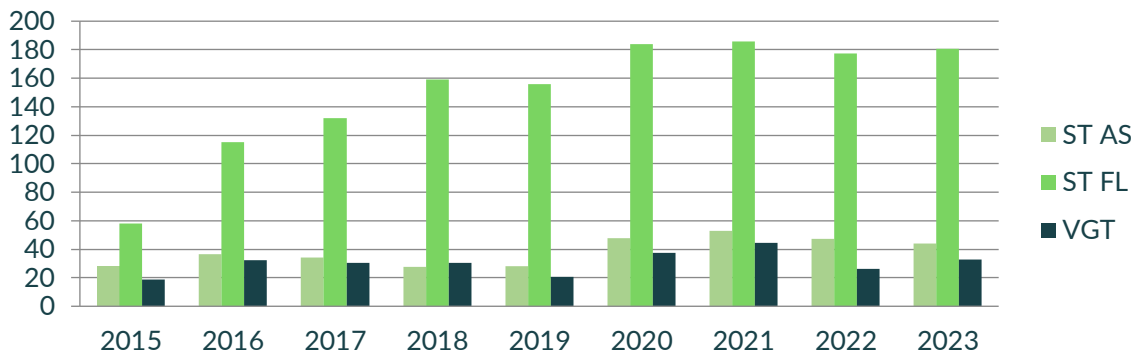
Het aantal actieve ST FL daalde met 13,8 % van 29 ST in 2022 naar 25 ST in 2023. Deze groep vertegenwoordigt 34,7 % van de actieve ST. Net zoals de vorige jaren, tolkten deze tolken het grootste deel van de tolkuren ST. Hun aandeel steeg t.o.v. de laatste 3 jaar: 70,4 % in 2023 (sinds 2020 schommelde hun aandeel rond 64,4 %).

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 de hogeschool of 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 groep ST AS tolkten gemiddeld 44 uren per tolk. Voor de groep met ST FL was dit gemiddeld 181 uren per tolk en de tolken VGT tolkten gemiddeld 33 uren ST per tolk.

Jaarlijks gemiddeld aantal getolkte uren ST per tolk per tolkstatuut

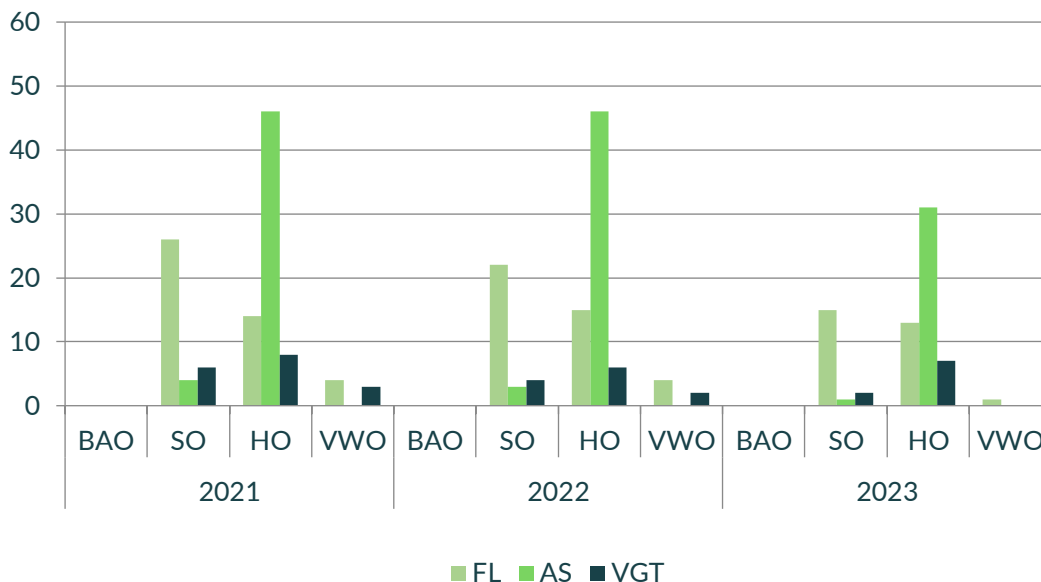


In 2023 tolkten 2 ST tussen 500 en 700 uren (-1 sinds 2020) en tolkte 1 ST meer dan 700 uren (idem sinds 2016). Deze cijfers hebben betrekking op alle ST in alle sectoren, exclusief tolken VGT die ook wensen te schrijftolken (de omzet van de tolken VGT werd besproken in hoofdstuk 9).

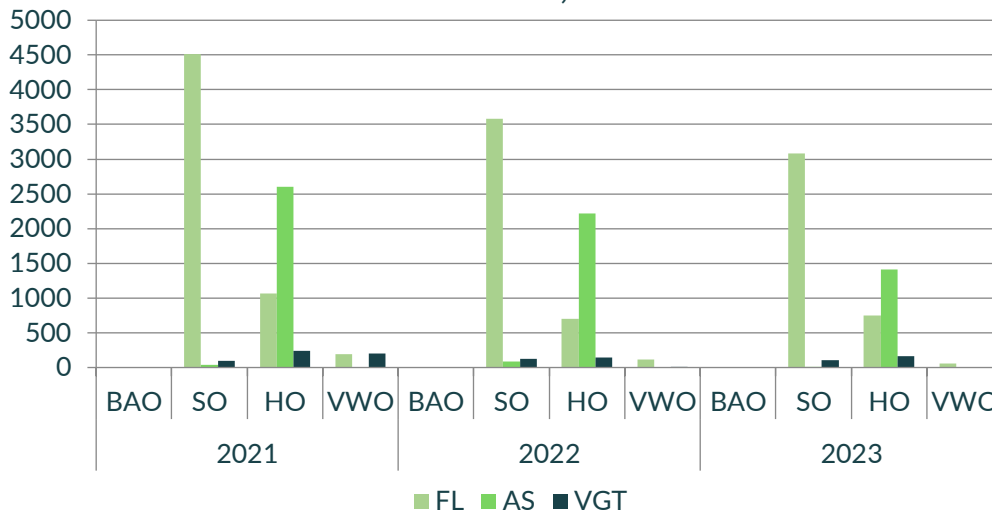
Hierna volgt info over specifiek de ST die in onderwijs actief waren.

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 2021, 2022 en 2023



Evolutie aantal getolkte schrijftolkuren per studieniveau per tolkstatuut in 2021, 2022 en 2023



T.o.v. 2022 was er in 2023 een stijging van het aandeel getolkt door ST FL (van 63,0 % naar 69,8 %) en door tolken VGT (van 3,9 % in 2022 naar 4,8 % in 2023). Het aandeel getolkt door ST AS daalde in 2023 naar 25,4 % (33,1 % in 2022).

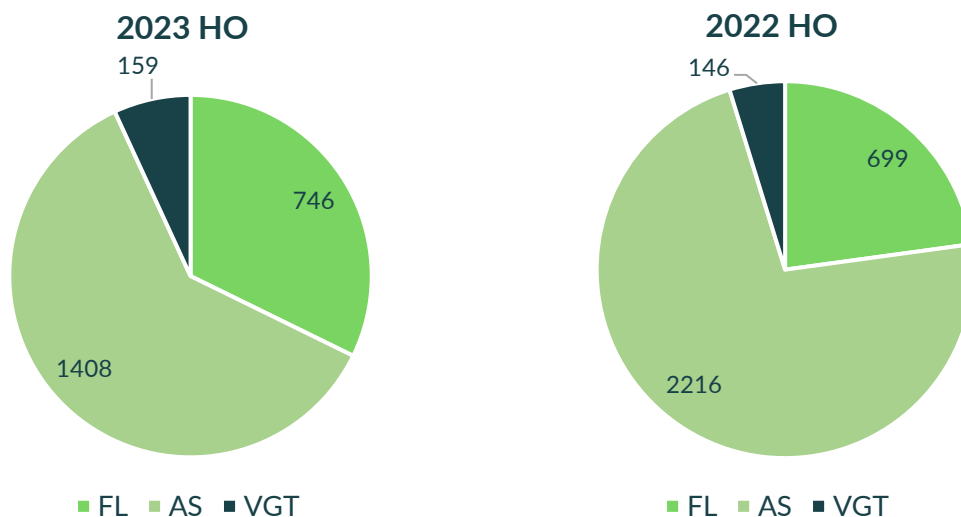
Sinds 2020 werden geen opdrachten ST uitgevoerd in het BAO. Het aandeel SO steeg in 2023 van 54,4 % naar 57,4 %. Het aandeel in HO daalde van 43,9 % in 2022 naar 41,6 % in 2023. Ook in VWO zien we een daling tot 1,0 % (1,8 % in 2022).

Het aandeel in het SO door ST AS getolkte uren ST is verwaarloosbaar (0,1 %).

Het is interessant om de getolkte uren per provincie in het HO te overlopen, omdat daar nogal wat ST AS actief waren. Het aandeel van ST AS daalde van 66,6 % naar 60,9 %. Echter in Oost-Vlaanderen zien we een stijging van 89,7 % naar 97,6 %, terwijl het aandeel ST AS in Vlaams-Brabant daalde van 76,0 % naar 70,0 %. In 2023 werd in Antwerpen, Limburg en West-Vlaanderen niet door ST AS getolkt, maar vooral door FL (resp. 89,6 %, 100,0 % en 86,0 %).

In 2022 werd in het HO 70 % van de uren ST getolkt in het universitair onderwijs en 30 % in het niet-universitair hoger onderwijs. In 2023 zien we een verschuiving naar 43 % niet-universitair en 57 % universitair. In universitair onderwijs wordt nog steeds hoofdzakelijk door ST AS getolkt (96 %), in niet-universitair onderwijs wordt 73 % door ST FL, 14 % door ST AS en 13 % door tolken VGT getolkt.

Getolkte uren in HO volgens statuut



2.3 Anderstalige tolken

Hoewel in omvang slechts 1 % van het totaal aantal getolkte uren in anderstalige gebarentaal (AGT) getolkt werd, zagen we een stijging van 108 % (491 uren in 2022; 1.020 uren in 2023). In juni 2023 behaalden 15 personen het getuigschrift tolk VGT voor dove tolken. Zij maakten duidelijk het verschil: 32 % van deze tolkuren AGT werden getolkt door tolken VGT.

In 2023 tolkten 33 tolken samen 1.020 uren in anderstalige gebarentaal. Deze groep kan onderverdeeld worden in:

- 16 tolken VGT tolkten 32 % (325 uren)
- 3 crisistolken Oekraïense GT tolkten 26 % (262 uren).
- 1 anderstalige tolk uit Brussel tolkte 28 % (283 uren)
- 13 tolken uit het buitenland tolkten 14 % (140 uren)
- 1 tolk uit Franstalig België tolkte 1 % (10 uren)

2.4 Bijscholing voor tolken

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



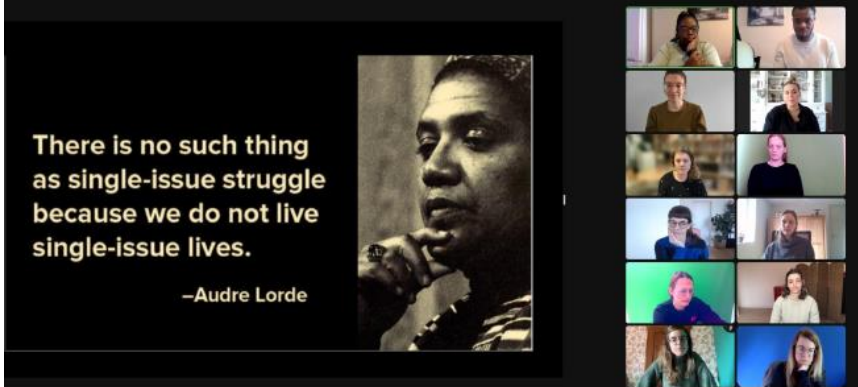

Dit doet het CAB reeds een aantal jaren.

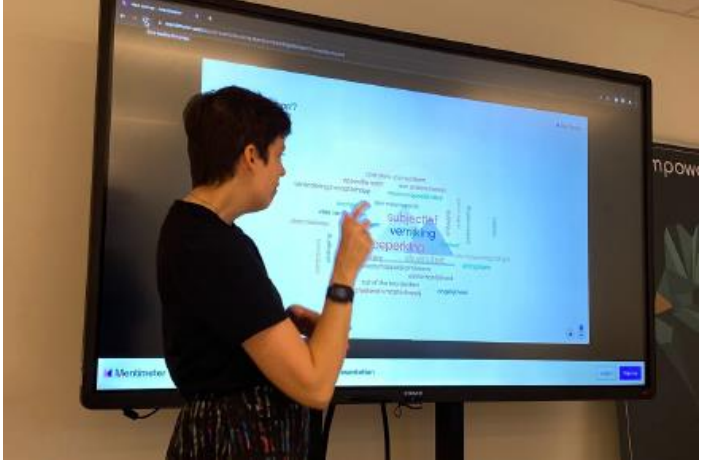

In het Jaarplan 2023 stelde Tenuto vzw de organisatie van 7 verschillende workshops (waarvan 1 online) en het bijwonen van een studiedag voorop, maar uiteindelijk konden 6 workshops (waarvan 1 online) en 1 studiedag effectief gerealiseerd worden.


Deze workshops en studiedag werden aangekondigd via hun eigen facebookpagina alsook via een aparte webpagina van de BVGT (Beroepsvereniging voor Tolken VGT - www.bvgt.be). In 2023 werd ook gestart met een Instagram-account.

Hieronder volgt een overzicht van de 6 workshops die in 2023 gehouden werden:

21/01/2023 in Gent.	<p>Workshop 1: Facturen: wat moet, wat mag, wat kan?</p> <p>met Kirsten Primusz. met de samenwerking van BVGT, erna volgde de Algemene Vergadering van BVGT.</p> 	25 deelnemers
------------------------	--	------------------

<p>11/03/2023 via Zoom (online)</p>	<p>Workshop 2: Diversiteit, inclusie, gelijkwaardigheid en anti-racisme in de tolkcontext: 'Infosessie juridisch tolken' via Romel Belcher en Lydia Gratis van <i>Saved by the Sign</i>.</p> <p>Deze workshop was bedoeld voor gediplomeerde tolken uit België en werd gegeven in International Sign. Tolken IS-VGT werden voorzien.</p> 	<p>8 deelnemers</p>
<p>05/07/2023</p>	<p>Workshop 3: 'Tolken in onderwijs met lesgivers Leen Hendrickx en An Durt.</p> <p>Er was meer specifieke nood aan uitwisseling en vorming rond het tolken in onderwijs. Deze workshop wou hierop een antwoord bieden. Goede praktijken werden uitgewisseld, tolken waren een klankbord voor elkaar, stellingen werden uitgewisseld en ervaringen werden gedeeld met elkaar.</p> 	<p>7 deelnemers</p>

<p>30/09/2023</p>	<p>Workshop 4: 'Disability justice in het tolken ism Empoway' Samenwerking dankzij medewerking van KU Leuven, campus Antwerpen. Lesgevers: Karolien Gebruers en Ine Martens.</p> <p>Deze workshop omvatte groepsgesprekken, stellingen en discussies over hoe we een 'disability justice perspectief' kunnen toepassen in het tolken, iets wat tot nu toe onderbelicht bleef. Er werd toegelicht wat 'disability justice' is en waarom het belangrijk is voor tolken gebarentaal. Begrippen zoals handicap, crip theory en crip linguistics kwamen aan bod. De workshop startte met een korte theoretische achtergrond en vervolgens werd besproken hoe tolken deze perspectieven kunnen gebruiken aan de hand van verschillende concrete casussen.</p> 	<p>13 deelnemers</p>
<p>14/10/2023</p>	<p>Workshop 5: 'Zelfzorg voor dove tolken.' Dit kon doorgaan in Artevelde Hogeschool met psychotherapeute: Dr. Goedele Declerck.</p>  <p>Het thema van deze workshop werd aangereikt door een tolk VGT/X. Bij tolkopdrachten komen dove tolken soms in contact met gevoelige inhoud. Daarbij word je mogelijk persoonlijk geraakt, komen er gevoelens los of denk je terug aan eigen ervaringen gerelateerd aan doof-zijn of aan gebeurtenissen in je leven. Je kan een opdracht/setting krijgen die raakt aan de grenzen van je rol als tolk, waar je het moeilijk mee hebt of een opdracht/setting die potentieel traumatiserend is.</p>	<p>7 deelnemers</p>

	<p>Deze workshop reikte kaders aan waardoor deelnemers inzicht kregen in deze processen. Ze leerden oefeningen en handvatten om goed voor zichzelf te zorgen voor, tijdens en na tolkopdrachten. Er werden afspraken gemaakt voor een veilige werkomgeving. Tolken die graag geanonimiseerd tolsituaties wilden voorleggen voor reflectie tijdens de workshop of vragen hadden rond specifieke thema's die konden die vooraf doorgeven.</p> <p>Video met uitleg in VGT: https://youtu.be/tegQbTp5kPU .</p>	
09/12/2023	<p>Workshop 6 :'Zelfzorg voor horende tolken.' Dit kon doorgaan in Artevelde hogeschool met psychotherapeute: Dr. Goedele Declerck.</p> <p>Deze workshop was inhoudelijk dezelfde als de workshop die hierboven beschreven werd. Ook hier konden de aanwezige tolken casussen voorleggen en bespreken en werden handvatten aangereikt.</p> 	12 deelnemers

Daarnaast werd ook een studiedag '**Dove Tolken in de Kijker**' georganiseerd waarvoor heel wat interesse was. Dit ging door in de KU Leuven, campus Antwerpen op zaterdag 25 maart 2023.

De taalgroep Vlaamse Gebarentaal van de KU Leuven plaatste 'dove tolken in de kijker' naar aanleiding van de eenmalige tolkopleiding voor dove studenten. Het doel was om de kennis in het werkveld te vergroten. Er werden verschillende lezingen georganiseerd, demo's getoond van settings waar een team van dove en horende (of enkel dove) tolken samenwerken. De dag werd afgesloten met een panelgesprek waaraan Tenuto, vertegenwoordigd door Isabelle Heyerick en CAB vzw, vertegenwoordigd door Lieven Kind deelnam. Tenuto werd gevraagd om meer toelichting te geven over de verdere plannen met betrekking tot bijscholing voor dove tolken VGT - X en dove en horende tolken VGT - X. Ook het CAB kon toelichten hoe de dove tolken zich konden registreren als erkende tolk VGT.



Naast de organisatie van workshops, bleven we ook regelmatig informatie verspreiden naar onze volgers. Dit gaat van interessante publicaties, over externe workshops tot congressen.

Buddyproject

In samenwerking met BVGT startte Tenuto vzw het buddyproject. Via dit project willen we zowel startende als ervaren tolken de kans geven om af en toe samen te werken met een buddy.

Een buddy is:

- iemand die met jou een babbel doet over de praktische zaken van het zelfstandige leven van een tolk,
- iemand die eens naar een tolkopname kijkt en je wat feedback geeft,
- iemand met wie je eens wil sparren over een moeilijke tolksituatie,
- iemand bij wie je terecht kan met je onzekerheden als startende tolk,
- iemand met wie je een paar keer kan meelopen nadat je een tijdje out was,
- ...

Zoek je een buddy of wil je zelf graag buddy worden, mail dan naar tenutovzw@gmail.com met de boodschap "ik ben buddy" of "ik zoek buddy". Schrijf erbij uit welke regio je komt, waarom je een buddy bent/zoekt en in welke sector(en) je voornamelijk tolkt. Zij gaan in hun bestand op zoek naar een geschikte match.

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

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 **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.

Bent u als lezer geïnteresseerd om het tolkdiploma te behalen? Wenst U meer info?

Dan verwijzen we u graag naar de website van het KU Leuven, campus Antwerpen:

https://www.arts.kuleuven.be/studeren/toekomstige_students/permanente_vorming/antwerpen/vlaamse-gebarentaal/onderwijs

3

Klachtenbehandeling

Vernieuwd klachtenformulier via de website

In 2023 werd een nieuwe informatieve website gelanceerd, zijnde:

www.cabvlaanderen.be

Er werd speciale aandacht geschonken aan het melden van een klacht, opmerking of tip (OTK). Zowel tolkgebruikers, tolken als tussenpersonen kunnen via het meldformulier (zie www.cabvlaanderen.be/melden/) hun bezorgdheden en/of klachten meedelen. Dit kan niet alleen aan de hand van een tekst, maar ook via een video in VGT, dit om de drempel te verlagen voor de betrokkenen.

Heeft u een klacht?

Of wenst u een tip mee te geven aan onze werking?

Heeft u een bepaalde vraag?

Aarzel dan niet om dit mee te delen via onderstaande link:

www.cabvlaanderen.be/melden/

Er werden 7 gegronde of betwistbare OTK (OTK staat voor "Opmerking", "Tip" of "Klacht") geregistreerd als aanvaard. Dat zijn er 5 minder dan vorig jaar.

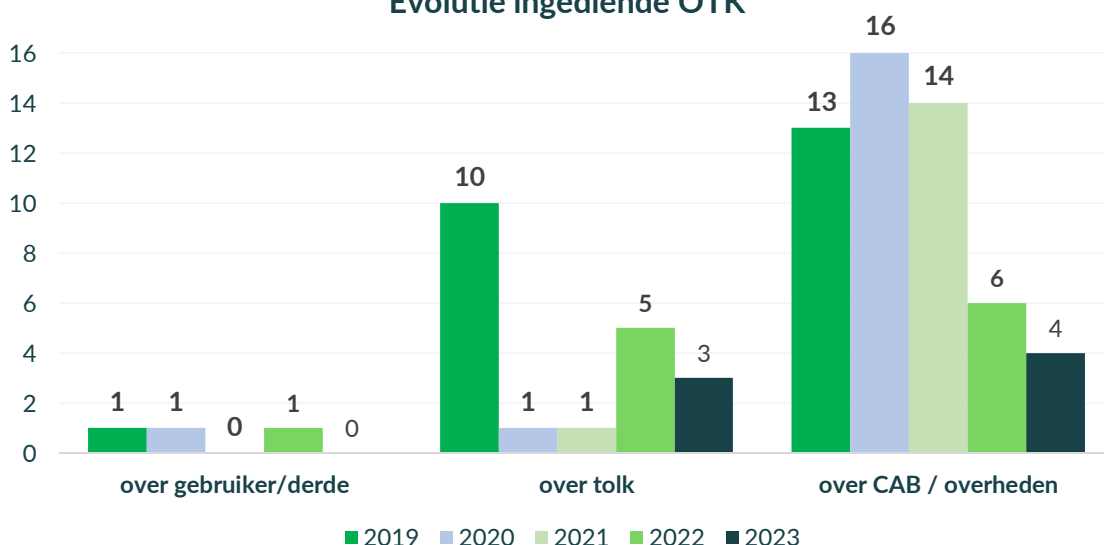
3 OTK hadden betrekking op Onderwijs, 3 OTK hadden betrekking op Welzijn en 1 OTK had betrekking op alle sectoren.

Alle OTK werden ingediend door de tolkgebruiker zelf. Via mail ontvingen we 6 OTK en via onze vernieuwde website ontvingen we 1 OTK.

Alle OTK werden aanvaard.

Van deze 7 OTK gaan 2 OTK over de deontologie van een tolk, 2 over de onduidelijkheid aan info via het CAB, 2 over een administratieve fout binnen het CAB en 1 over de deskundigheid van een tolk.

Evolutie ingediende OTK



3.1 OTK over het CAB

In 2023 waren er een 4-tal klachten over de bemiddeling van tolkopdrachten:

- 2 klachten over een administratieve mangel van onze administratie;
- 2 klachten over onvoldoende informatie vanwege het CAB.

3.2 OTK over de tolken

In 2023 noteerden we een 3-tal klachten over 3 tolken:

- 2 klachten over de deontologie van de tolk
- 1 klacht over de deskundigheid van de tolk

Deze tolken werd telkenmale gewezen op de inhoud van de klacht. In 2 gevallen hebben de tolken deze aanvaard en in 1 geval werd de klacht besproken met beide partijen en opgelost.

3.3 Werking van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft in één specifiek geval een advies uitgeschreven, maar hoefde in 2023 niet samen te komen.

4

Intern beleid

4.1 Werkingsmiddelen

Op uitdrukkelijk verzoek van het CAB werden de structurele werkingsmiddelen van *Onderwijs, Werk en Welzijn* voor het eerst sinds 2016 opgetrokken tot een hoger niveau, aangezien ze nooit geïndexeerd werden. Deze werden in 2023 eenmalig gecorrigeerd met terugwerkende kracht.

Hiermee konden twee belangrijke evoluties opgevangen worden:

- 1) de automatische jaarlijkse indexatie van de personeelskosten;
- 2) de verdere evolutie in de anciënniteit van ons personeel.

De werkingsmiddelen van het CAB waren immers niet-geïndexeerd tot en met 2022. Sinds 2023 werd met AGODI een nieuwe overeenkomst getekend waarin de werkingsmiddelen wel jaarlijks zullen geïndexeerd worden.

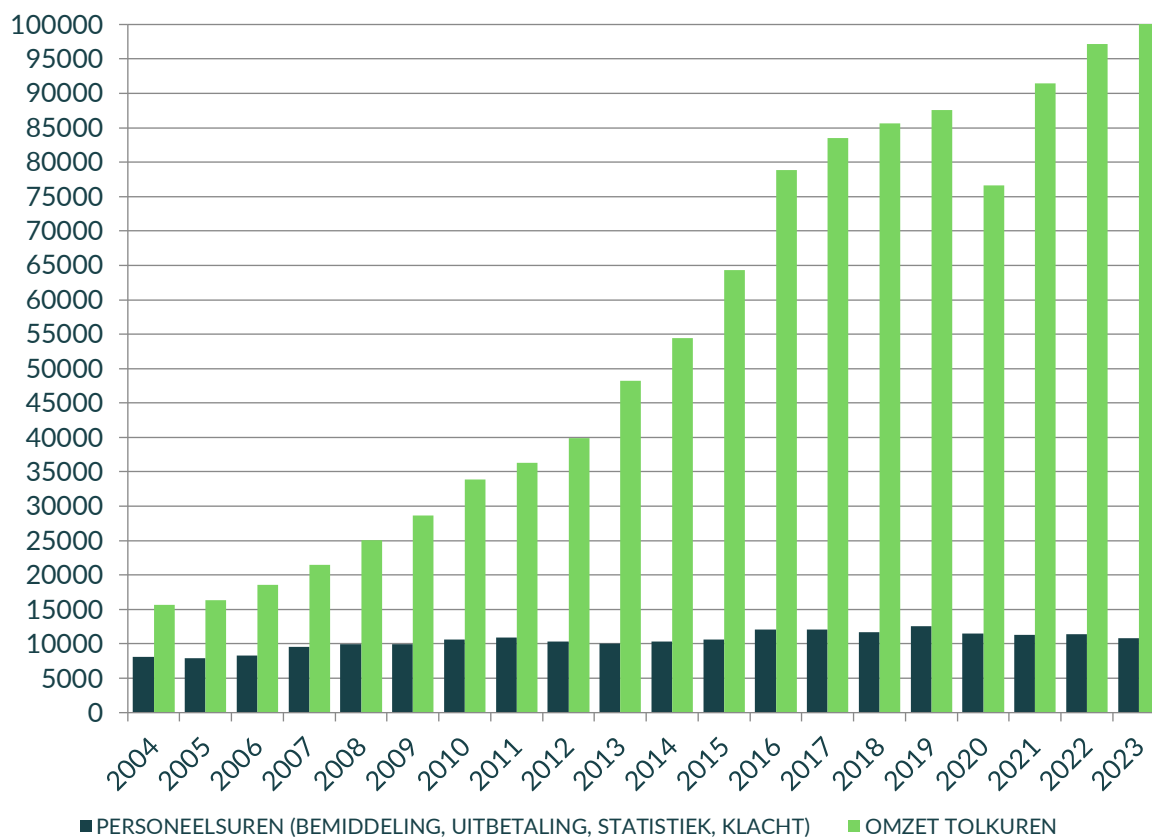
Subsidies	2016 t.e.m. 2022	2023
VDAB	100%	125%
VAPH	100%	138%
AGODI (1)	100%	117%

(1) Sinds 2023 zijn deze middelen jaarlijks geïndexeerd.

Het totaal aantal tolkuren steeg opnieuw in 2023 en behaalde voor het eerst de magische grens van 100.000 tolkuren.

Dankzij onze investeringen in de webapplicatie www.tolkaanvraag.be konden we deze groei in de bemiddeling van tolkuren steeds aan. De bemiddeling van een groeiend aantal gevarieerde tolkopdrachten wordt er echter niet eenvoudiger op. Er is immers nood aan extra krachten om een kwalitatief goede service en dienstbetoon te kunnen aanhouden.

Evolutie verhouding: omzet tolkuren / personeelsuren



We hebben extra inspanningen geleverd:

- o de vernieuwing van onze nieuwe websites www.cabvlaanderen.be en www.tolkaanvraag.be werd gerealiseerd.
- o de continue opleiding van onze medewerkers.

Het CAB wenst in de komende jaren een betere subsidiëring te bekomen om de uitdagingen van de toekomst aan te gaan:

- o acties uitwerken waarmee we het probleem van het groot tolkentakort kunnen opvangen.
- o een onderzoek opstarten om de software van de afstandstolkendienst opnieuw te evalueren en de markt opnieuw te bevragen.
- o vlotte service blijven garanderen naar zowel de tolken als de tolkgebruikers.

4.2 Overleg met de sector

Het CAB werkt nauw samen met drie overheidsdiensten: het VAPH, de VDAB en AGODI, waarmee er een samenwerkingsovereenkomst bestaat. Hierin staan een aantal vereisten waaraan het CAB moet voldoen om over werkingssubsidies te mogen beschikken. Regelmatig is dus overleg nodig om bepaalde knelpunten & problemen te bespreken en aan te pakken.

Het CAB is dus een onmisbare schakel in een driehoek tussen:

- o De belangen van dove **tolkgebruikers**, vertegenwoordigd door Doof Vlaanderen vzw;
- o De belangen van de **tolken**, vertegenwoordigd door BVGT vzw (tolken VGT-X) en VSV (Vlaamse Schrijftolkenvereniging);
- o De belangen van de drie **overheden** (Welzijn, Werk & Onderwijs), vertegenwoordigd door het VAPH, de VDAB en AGODI.

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

In 2023 hadden we de volgende bijeenkomsten:

- o Het **Intersectoraal Overleg** (ISO) Tolkondersteuning (waarop behalve de leden van het bovenvermeld overlegplatform ook de drie subsidiërende overheden vertegenwoordigd zijn): op 12 mei en 16 november 2023.
- o Het **platformoverleg** (aan het ISO voorafgaand overleg met de stakeholders) op 2 mei en 6 oktober 2023.

4.3 Adviescommissie VGT

De adviescommissie Vlaamse Gebarentaal nodigde het CAB uit om in enkele subcommissies twee belangrijke thema's te bespreken: de beroepscode van tolken VGT/X en het beroepsregister. Op 23 oktober 2023 woonde het CAB deze vergaderingen bij. Er wordt intussen door de adviescommissie verder gewerkt aan een aangepaste tekst voor de beroepscode, een tekst waarin ook dove tolken VGT/X zich kunnen vinden, en één die aangepast is aan het huidige werkveld. Besprekingen rond het beroepsregister zullen nog verder gezet worden.

Ook kreeg het CAB de kans om voor de adviescommissie het jaarverslag van 2022 toe te lichten alsook de uitdagingen van het CAB voor de toekomst uiteen te zetten:

- Nieuwe website www.cabvlaanderen.be werd toegelicht;
- Tolkentakort;
- Gebruikersraad ATD en algemene werking;
- De voorbereiding in de opvolging van het PIO-onderzoek binnen de ATD.

Deze uiteenzetting vond plaats op 27 juni 2023 in Brussel.

4.4 Kwaliteitswerking 2023-2024

4.4.1 Kwaliteitswerking 2023 overzicht resultaten

NR	THEMA	SECTOR	DOELGROEP	VERANT- WOORDELIJKE	OPVOLGING	START/LOPEND	TIMING
1	VERNIEUWEN INFORMATIEVE WEBSITE www.cabvlaanderen.be & HERFORMULERING COMMUNICATIESTRATEGIE	ALLE	GEBRUIKERS	DIRECTIE	ICT-COMM. MEDEWERKER	AFGESLOTEN	2020- 2023
2	AVG - PRIVACY GEBRUIKERS & TOLKEN 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	AFGESLOTEN	2019- 2023
3	NIEUWE LOOK EN COMMUNICATIECAMPAGNE VOOR HET CAB 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	AFGESLOTEN	2020- 2023
7	UPGRADE WWW.TOLKAANVRAAG.BE Drupal 8 upgrade naar Drupal 10 & aandacht schenken aan efficiëntie en performantieverbeteringen.	ALLE	CAB	DIRECTIE	COORDINATOR	AFGESLOTEN	2022- 2023
10	EEN ENQUETE LANCEREN IN SAMENWERKING MET BVGT We willen een onderzoekenquête lanceren bij alle tolken VGT over de facturatie aan derde partijen (buiten de domeinen die via het CAB bemiddeld worden). Hiermee willen we bekijken in hoeverre deze een invloed hebben op de gewone tolkopdrachten die via het CAB bemiddeld worden.	ALLE	TOLKEN	DIRECTIE	DIRECTIE	AFGESLOTEN	2023- 2024

4.4.2 Kwaliteitsplanning 2024

NR	THEMA	SECTOR	DOELGROEP	VERANT- WOORDELIJKE	OPVOLGING	START/LOPEND	TIMING
1	POLYVALENTIE VAN ONZE MEDEWERKERS VERHOGEN We blijven aandacht hebben voor een betere klantentevredenheid over de verschillende domeinen. Hierdoor moet iedere medewerker de regelgeving goed kennen en ernaar kunnen handelen.	ALLE	CAB	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	-
2	VEREENVOUDIGING VAN DE SERVERS VAN HET CAB Werk maken van een optimaal administratief opvolgingssysteem.	ALLE	CAB	COORDINATOR	ICT-COMM. MEDEWERKER	LOPEND	-
3	HET BEVRAGEN VAN DEELTIJDS ACTIEVE TOLKEN OM VOLTIJDS ALS TOLK ACTIEF TE ZIJN Werk maken van betere inzet van reeds actieve tolken om voltijds als tolk actief te zijn.	ALLE	TOLKEN	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2022- 2024
4	INTEGRATIE DOVE TOLKEN IN TOLKENWERKING Vlotte integratie van de nieuwe lichte dove tolken binnen de bemiddeling van tolkopdrachten in combinatie met de tolken VGT & schrijftolken	ALLE	CAB	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2023- 2024
5	TEVREDENHEID PEILEN VAN DE TOLKGEBRUIKERS OVER DE WERKING VAN HET CAB We willen een tevredenheidsenquête lanceren bij alle dove tolkgebruikers over het CAB en haar werking en hierop de nodige beleidsmaatregelen nemen om tot een betere klantenservice te komen.	ALLE	GEBRUIKERS CAB	DIRECTIE	DIRECTIE	LOPEND	2023- 2025
6	INSTALLEREN EN OPSTARTEN VAN DE GEBRUIKERSRAAD We willen onze tolkgebruikers en tolken meer inspraak geven via de installatie van een gebruikersraad om zo de interne werking te verbeteren met het doel een betere dienstverlening aan te bieden.	ALLE	GEBRUIKERS CAB / TOLKEN	DIRECTIE	DIRECTIE	LOPEND	2024- 2027

7	AFSTANDSTOLKENDIENST CAB We willen onderzoeken of we nog altijd de juiste provider hebben voor onze afstandstolkendienst. Een onderzoek en oproep wordt gelanceerd om diverse toepassingen te vergelijken met elkaar.	ATD	GEBRUIKERS CAB / TOLKEN	DIRECTIE	DIRECTIE	LOPEND	2024- 2026
8	WWW.TOLKAANVRAAG.BE AANPASSINGEN We zoeken naar efficiëntiewinsten in samenwerking met externe ontwikkelaars binnen de huidige webapplicatie.	ALLE	GEBRUIKERS CAB / TOLKEN	COORDINATOR	ICT-COMM. MEDEWERKER	LOPEND	2024- 2025
9	AANPASSINGEN WEBSITES www.cabvlaanderen.be en www.afstandstolk.be We maken onze informatieve websites conform in één en dezelfde programmeertaal (Wordpress ipv Drupal).	ALLE	GEBRUIKERS CAB / TOLKEN	ICT-COMM. MEDEWERKER	ICT-COMM. MEDEWERKER	LOPEND	2024- 2025
10	112-APP We onderzoeken de mogelijkheden in samenwerking met de federale overheid om de integratie van de 112-app in de dienstverlening van de afstandstolkendienst te integreren.	ATD	GEBRUIKERS CAB	DIRECTIE	DIRECTIE	LOPEND	2024- 2026

5

Tolkentekort

Dit thema staat al jaren onder druk. Het is duidelijk dat de instroom van nieuwe tolken de laatste jaren te laag is. Ondanks het feit dat er in 2023 heel wat nieuwe tolken VGT (hoofdzakelijk zijn dit dove personen) bijgekomen zijn, lost dit de overgrote vraag naar tolken VGT niet op. Bekijk je dit nader voor de komende jaren, dan houden we ons hart vast. Wat stellen we vast?

- De instroom van nieuwe tolken is jaarlijks ondermaats (per jaar studeren max. 2 tot 4 nieuwe tolken af, dit is +/- 2 % van het totale tolkenbestand)
- Binnen enkele jaren zullen 60-plussers afhaken, momenteel maken ze ongeveer 12 % uit van het totale tolkenbestand. Deze 60-plussers tolken momenteel 13 % van alle effectieve tolkuren in 2023...

Conclusie: er is een groot tekort aan actieve tolken VGT in Vlaanderen!

In het vorig jaarverslag verwees het CAB reeds naar de beperkte opleidingsmogelijkheden binnen Vlaanderen om het officieel diploma tot tolk VGT te behalen. Dit zorgt voor een beperkte instroom aan nieuwe tolken VGT. De twee graduaatsopleidingen namen geen nieuwe cursisten meer aan en sluiten in 2024 definitief de deuren. Er is dan nog slechts één erkende opleiding. Deze constellatie zorgt op middellange termijn voor een nog kleinere instroom aan nieuwe tolken VGT.

Dus moeten we ons de vraag durven stellen:

Hoe kunnen we de tolken VGT - die deeltijds actief zijn - overtuigen om voltijds aan de slag te gaan? Hoe kunnen we het kleine aantal afstuderende tolken maximaal warm maken om voor het beroep van tolk te kiezen?

- 1) Het loonstatuut van de tolk moet verbeteren

De bevoegde overheden hebben in 2022 een eerste stap in de goede richting gezet: het uurhonorarium voor tolken VGT werd opgetrokken van € 41,58 in 2022 naar € 50,23 in 2023 en € 54,80 in 2024. De reisvergoeding per km werd van € 0,25 verhoogd naar € 0,4269. In 2025 volgt nog een nominale verhoging van het uurhonorarium met € 4 (zonder rekening te houden met de jaarlijkse indexering). Ook het honorarium van schrijftolken werd in dezelfde wijze aangepast en gelijkgeschakeld met de tolken VGT. Helaas zullen de honorariaverhogingen niet volstaan om het tekort een halt toe te roepen. Daarnaast kan ook nagedacht worden over betere verloning voor avondwerk en weekendwerk. Een vergoeding voor de verplaatsingstijd zoals dit geldt in andere Europese landen kan hier ook gelden.

- 2) Een tweede opleiding starten naast de universitaire opleiding

Een andere mogelijke maatregel zou kunnen zijn om een tweede opleiding op te starten. Maar zelfs als dit lukt, heeft dit pas effect op heel lange termijn.

- 3) Vlindertolken opnieuw invoeren?

Een derde mogelijkheid is het herinvoeren van het zogenaamde systeem met de "vlindertolken", d.i. een systeem dat in het vorige decennium een aantal jaren werd toegepast om het tolkentekort te bestrijden. Vlindertolken zijn contractuele tolken bij het CAB die zoveel mogelijk precare tolkopdrachten (hoofdzakelijk in Onderwijs en indien mogelijk ook in Welzijn en Werk) invullen, waarvoor geen freelance tolk gevonden wordt. Het systeem vormt een tijdelijke aanvulling tot de nood overbodig wordt. Uitdagingen om dit systeem in te voeren zijn: enerzijds enkele tolken vinden die woonachtig zijn in verschillende regio's en die zich vaak willen verplaatsen, en anderzijds voldoende verloning te bieden voor dit intensieve werk. In het verleden is gebleken dat dit systeem nog een ander voordeel had: tolken die omwille van een onzekere financiële situatie twijfelden om te beginnen als voltijdse freelancer, konden via een deeltijds maandloon aan de slag. Zij konden aldus rustiger aan klantenbinding en bekendheid werken. Hierdoor stapten sommigen daarna over naar het statuut van voltijds freelancer.