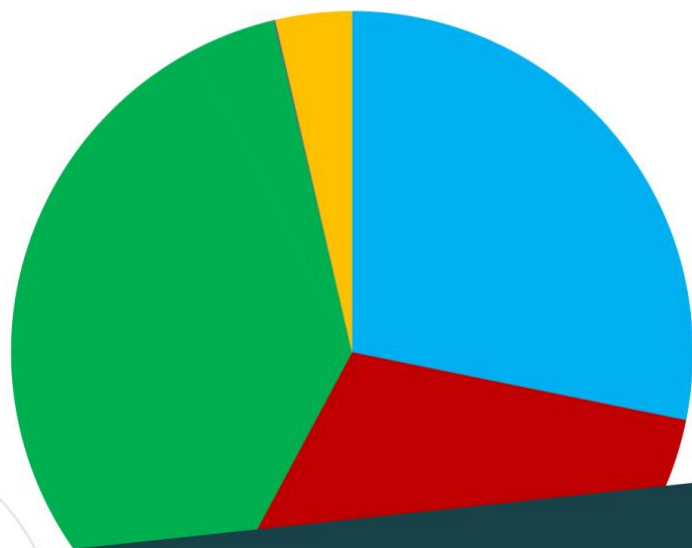
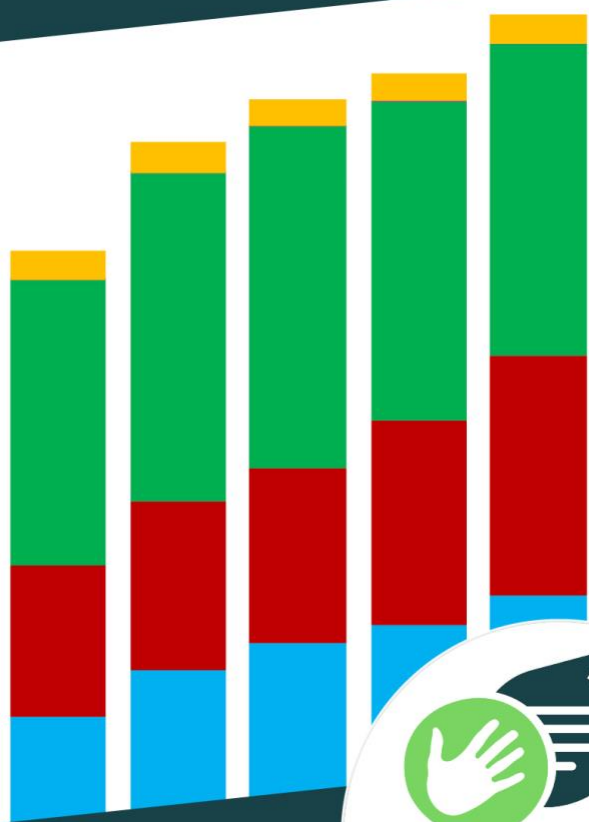


JAARRAPPORT

2024



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 2024	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	11
1.1.2.4 Schrijftolkuren (uren ST)	12
1.1.2.5 Gebruik van anderstalige tolken.....	12
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	15
1.2.3 Sollicitatie uren (S-uren)	16
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 2024 voor gewone tolkopdrachten	18
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	29
1.3.3 Tolken in een taalafdeling VGT in het regulier onderwijs	32
1.4 Sector Derden (D-uren).....	32
1.4.1 Eigen administratie	32
1.4.2 Enquêtes m.b.t. de jaren 2019-2023 in verband met het tolken voor derden	32
1.5 Afstandstolkendienst.....	37
1.5.1 De inrichting van de afstandstolkendienst	37
1.5.2 Gebruikers afstandstolkendienst.....	38
1.5.3 In welke mate werd de afstandstolkendienst benut?.....	39
1.5.3.1 Op het niveau van de oproepen	39
1.5.3.2 Op het niveau van de dove gebruikers.....	42
1.5.4 Bijzondere kenmerken van de oproepen bij de afstandstolkendienst	43
1.5.5 Inschrijvingen afstandstolkendienst	44
1.5.6 Permanentie afstandstolken	44
1.5.7 Thuiswerk afstandstolken.....	45
2 EVOLUTIE VAN HET TOLKENBESTAND	46
2.1 Tolken VGT.....	47
2.1.1 Aantal tolken per provincie	47
2.1.2 Aantal tolken per omzetgroep.....	48
2.1.3 Aantal tolken per leeftijdscategorie	49
2.1.4 Werkelijke aangroei van tolken VGT	50

2.1.5	Dove personen actief als tolk VGT.....	51
2.2	Schrijftolken (ST)	52
2.3	Anderstalige tolken	55
2.4	Bijscholing voor tolken.....	55
3	KLACHTENBEHANDELING	58
3.1	OTK over het CAB	60
3.2	OTK over de tolken	60
3.3	Werking van de klachtencommissie.....	60
4	INTERN BELEID	61
4.1	Werkingsmiddelen	62
4.2	Overleg met de sector.....	63
4.3	Gebruikersraad opgestart in 2024	63
4.4	Kwaliteitswerking 2024-2025	65
4.4.1	Kwaliteitswerking 2024 overzicht resultaten	65
4.4.2	Kwaliteitsplanning 2025	66
5	ENKELE AANDACHTSPUNTEN	68
5.1	Tolkentekort in bepaalde sectoren	69
5.2	Situatie rond de schrijftolken	69
5.3	Het maximum toegestane tolkurenpakket per individu in Welzijn volstaat nog steeds niet	70

Voorwoord

Graag presenteren we je in dit jaarverslag een overzicht van onze werking gedurende het jaar 2024.

De groei aan tolkuren heeft zich doorgezet tot 108.520 tolkuren, een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar. Opvallend is wel de enorme stijging in het domein Werk, terwijl de cijfers binnen het domein Onderwijs eerder stagneren.

Verklaringen hiervoor kan je in dit jaarverslag terugvinden.

Eerst rapporteren we over de bemiddeling binnen de 3 sectoren Welzijn, Werk en Onderwijs. Daarnaast vertellen we meer over Derden. Nieuw is de analyse van de diverse enquêtes die gelanceerd werden i.s.m. BVGT rond het tolken voor derden, aangezien dit een impact heeft op de bemiddeling van tolkopdrachten in het algemeen.

Ook de afstandstolkendienst wordt nader in detail besproken.

Al deze dienstverlening is niet mogelijk zonder de inschakeling van onze tolken (tolken VGT-X, schrijftolken, anderstalige tolken, ...). Uit de cijfers blijkt een stijging in het aantal tolken VGT (mede dankzij de bijkomende dove tolken VGT) en een daling in het aantal schrijftolken.

Verder informeren we je over het intern beleid en de klachtenbemiddeling binnen onze organisatie. Ook willen we de opstart van de nieuwe gebruikersraad voorstellen.

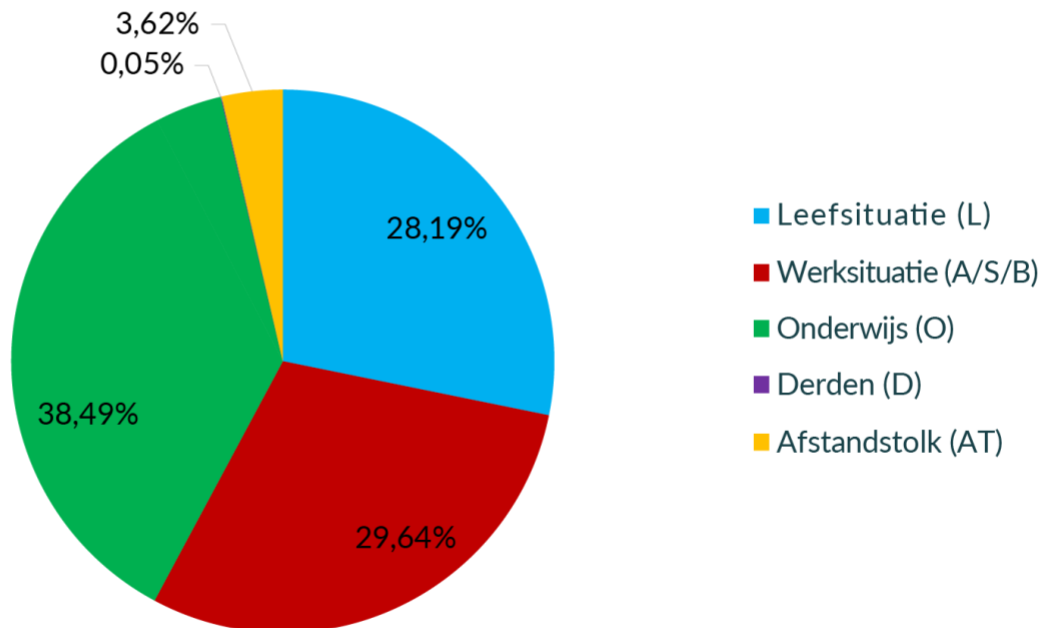
Tenslotte willen we je in functie van de toekomst wijzen op enkele bijzondere aandachtspunten.

We wensen je veel leesgenot!

Het CAB-team

Kerncijfers 2024

Effectieve tolkuren 2024

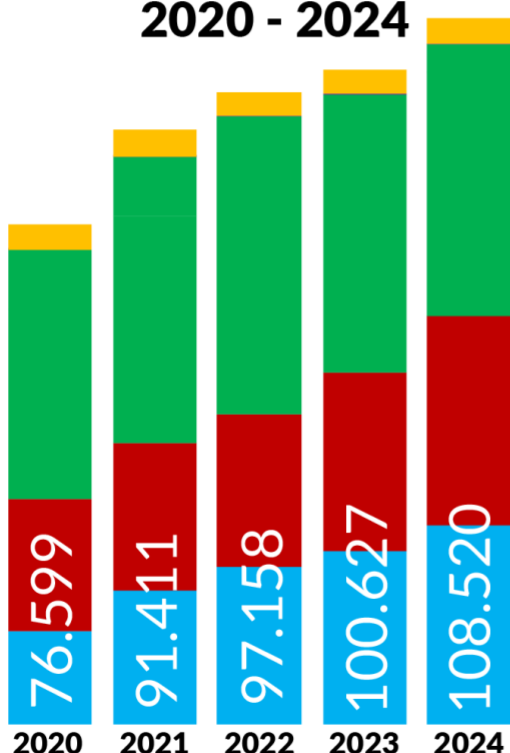


127.568
uren
aangevraagd **+3,62%**

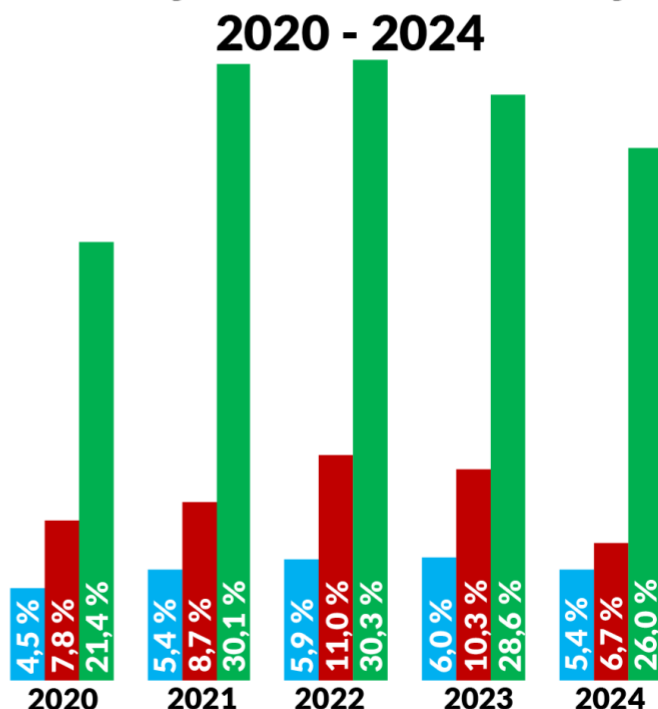
85,07%
opgelost

108.520
uren
getolkt **+7,84%**

Groei ingezette tolkuren 2020 - 2024



Evolutie onopgeloste tolkuren Welzijn - Werk - Onderwijs 2020 - 2024



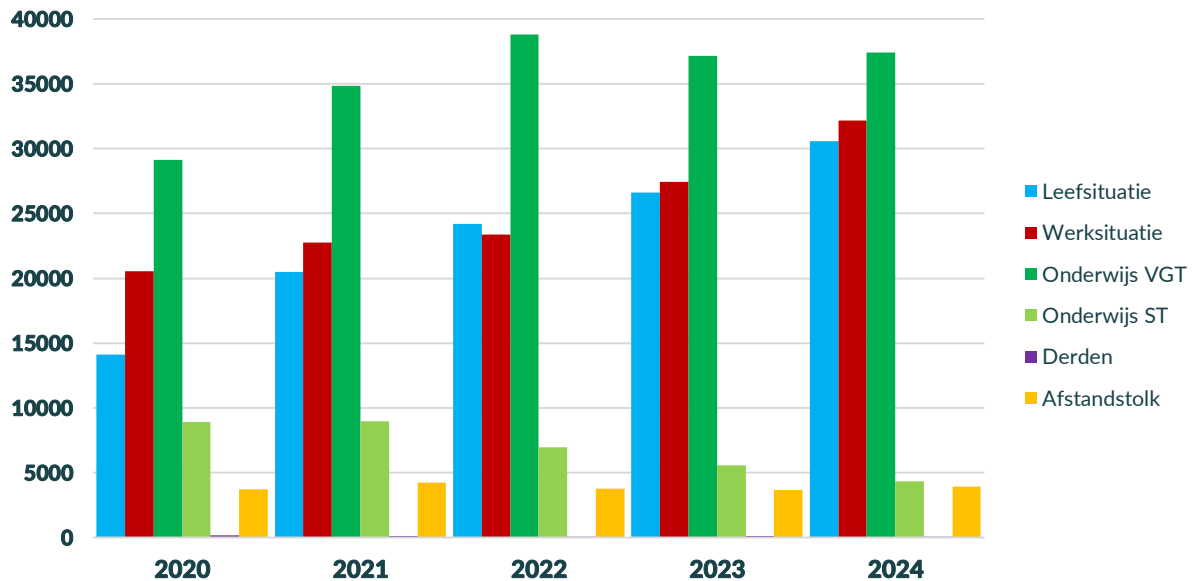
Inleiding

In 2024 werden in totaal 127.568 uren aangevraagd (+3,6 % t.o.v. 2023 met 123.111 uren).

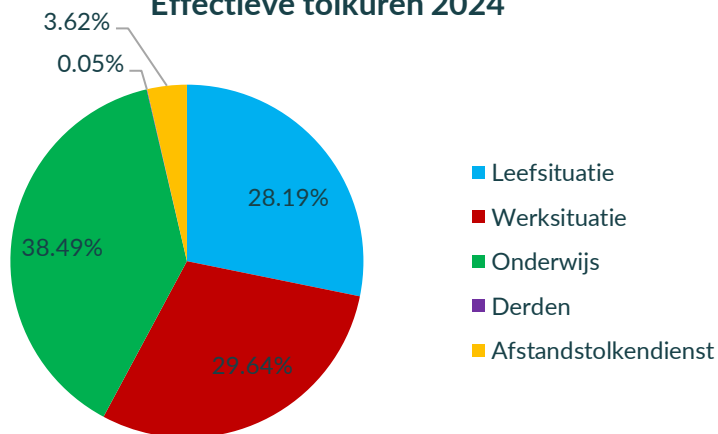
Het CAB en de tolken losten samen 108.520 tolkuren op, incl. permanentie door de afstandstolken (+7,8 % t.o.v. 2023 met 100.627 uren).

Voor 2024 bedroeg de oplossingsgraad 85,1 % (81,7 % in 2023 en 79,9 % in 2022).

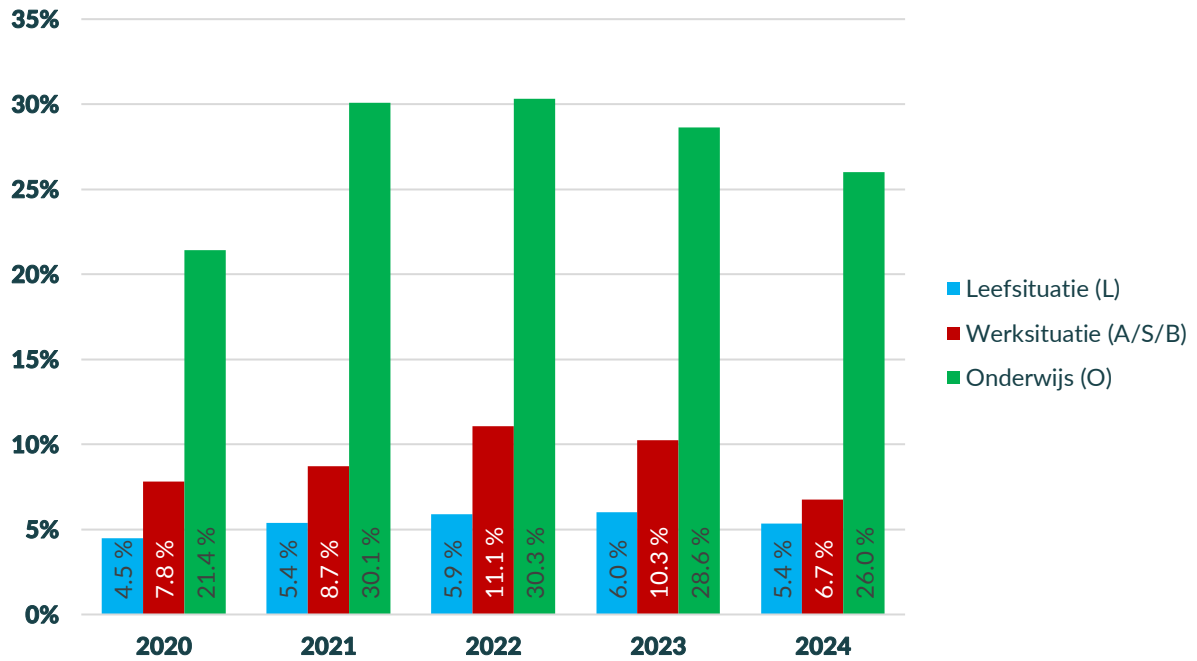
Groei effectieve tolkuren 2020-2024



Effectieve tolkuren 2024



Evolutie onopgeloste tolkuren Welzijn - Werk - Onderwijs 2020-2024



Maar liefst 89,2 % van alle getolkte uren waren uren VGT (Vlaamse Gebarentaal). In 2023 bedroeg dit 89,0 %. Het aandeel getolkte uren ST (schrijftolk) bedroeg 5,1 % (6,4 % in 2023) en het aandeel anderstalige tolkuren (IS, ASL, LSF, ...) bedroeg 2,2 % (1,0 % in 2023). De afstandstolken tolkten, net als in 2023, 3,6 % van alle getolkte uren.

Sector welzijn

Uren aangevraagd +14,1 %

32.330

Uren aangevraagd tolken VGT

31.288 +12 %

Uren aangevraagd schrijftolken

476 +121 %

Uren aangevraagd tolken anderstalige gebarentalen

566 +231 %

oplossingsgraad

94,64 %

+14,87 %

Uren getolkt
30.597

Uren getolkt VGT

+13 % 29.619

Uren getolkt schrijftolken

+211 % 435

Uren getolkt anderstalige gebarentalen

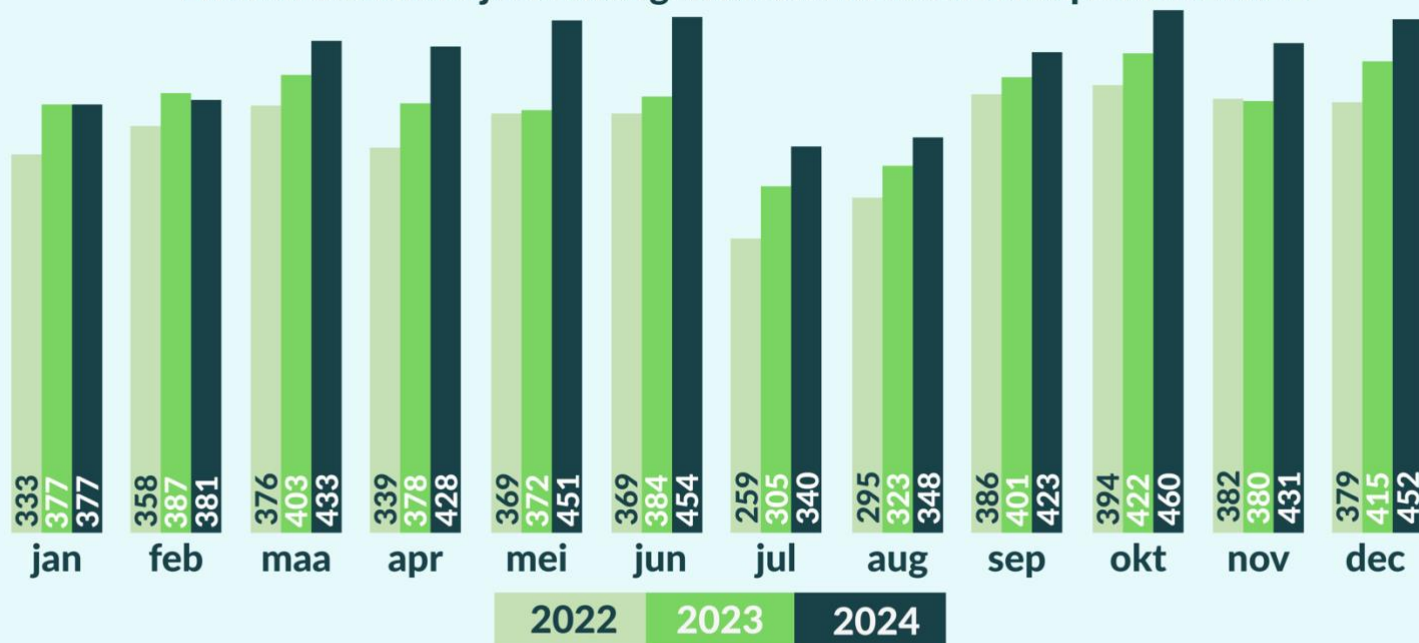
+223 % 543

2264
ingeschreven
gebruikers

49,9 %

1129
effectieve
gebruikers

Evolutie maandelijks aantal gebruikers met een tolkopdracht VAPH



Gebruikte L-uren in 4 subgroepen

doven

<= 18u

4.712u

643

15,40 %

doven

19u <= 36u

5.053u

197

16,51 %

doven

> 36u

14.851u

244

48,54 %

doofblinden

5.981u

45

19,55 %

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 2024 werden er 32.330 uren aangevraagd door tolkgebruikers (+14,1 % t.o.v. 2023 met 28.336 uren). Hiervan werden 30.597 uren opgelost, wat wil zeggen dat 5,4 % (t.o.v. 6,0 % in 2023) van de aangevraagde uren onopgelost bleef (1.733 uren).

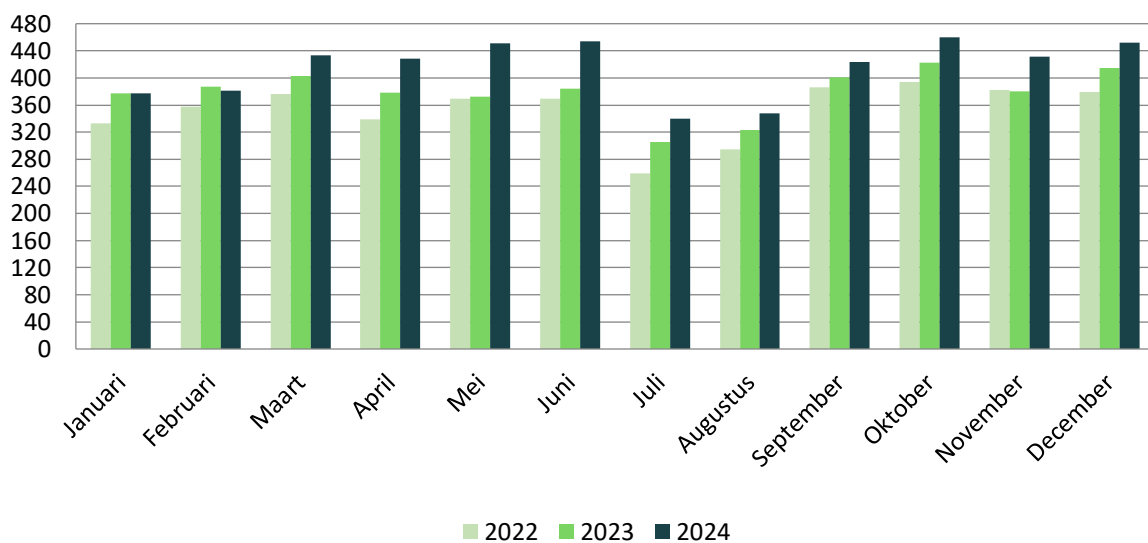
In 2024 werd 0,8 % (245 uren) van de uitbetaalde tolkuren geregistreerd als een “te late afgelasting” (TLA), waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie. In 2023 was dit 0,9 % (248 uren).

1.1.2 Gebruikers L-uren

In 2024 registreerde het CAB in totaal 2.264 gebruikers met het recht op L-uren (dit betekent een stijging van 5,6 % t.o.v. 2023), waarvan 1.129 personen (49,9 % van de rechthebbenden) effectief hun tolkuren gebruikten (+8,1 % t.o.v. 2023 met 1.044 personen).

Maandelijks waren er gemiddeld 415 gebruikers (dit betekent een stijging van 9,5 % t.o.v. 2023 met 379 gebruikers).

Evolutie maandelijks aantal gebruikers met een tolkopdracht VAPH



1.1.2.1 Gebruik door dove personen (zonder doofblinde gebruikers)

Dove tolkgebruikers (niet-doofblinde gebruikers) hebben recht op 80 tolkuren per kalenderjaar.

In 2024 gebruikte de groep van 1.084 dove gebruikers in totaal 24.616 uren (+16,8 % t.o.v. 2023 met 21.083 uren). Het gemiddeld verbruik per persoon was 22,7 uren (+8,0 % t.o.v. 2023 met 21,0 uren). Het aantal personen dat een tolk gebruikte, steeg eveneens met 8,1 %.

In 2024 gebruikten 441 (40,7 %) van de niet-doofblinde gebruikers meer dan 18 uren¹. In 2023 waren dit 381 personen (38,0 %). Dit is een stijging met 60 personen (+15,8 %). Van deze 441 personen gebruikten 244 personen meer dan 36 uren. Zij vertegenwoordigen 22,5 % van de hele groep van actieve niet-doofblinde tolkgebruikers (+45 personen t.o.v. 2023). 63 personen gebruikten 95 % of meer van het beschikbaar aantal tolkuren en 45 personen uit deze groep gebruikten bijna alle tolkuren (zijnde 79 of 80 uren).

Uit deze groep van 1.084 dove gebruikers waren er 643 personen die 18 uren¹ of minder gebruikten in het jaar 2024. Ten opzichte van 2023 steeg het aantal van 622 naar 643 personen (+3,4 %). In 2024 vertegenwoordigen zij 59,3 % van deze groep (in 2023 was dit 62,0 %).

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

1.1.2.2 Gebruik door doofblinde gebruikers²

In 2024 waren er 56 doofblinde gebruikers erkend en geregistreerd bij het CAB (3 meer dan in 2023). Deze personen hadden recht op een verhoogd basispakket van 220 tolkuren. Uit deze groep waren er 45 personen die effectief hun tolkuren gebruikten (4 meer dan in 2023).

30 van deze tolkgebruikers gebruikten meer dan 90 uren³ (27 personen in 2023). 19 onder hen gebruikten meer dan 180 uren en 7 onder hen gebruikten hun volledige tolkurenpakket van 220 uren.

Deze groep gebruikte in totaal 5.981 uren in 2024 (+7,7 % t.o.v. 2023 met 5.553 uren). Hiermee vertegenwoordigt deze groep 19,5 % van het totaal aantal getolkte uren in 2024 in Welzijn (20,8 % in 2023).

Het gemiddeld verbruik per doofblinde gebruiker daalde lichtjes van 135,4 uren in 2023 naar 132,9 uren in 2024 (we noteren 126,5 uren in 2022).

1.1.2.3 De 4 subgroepen in welzijn

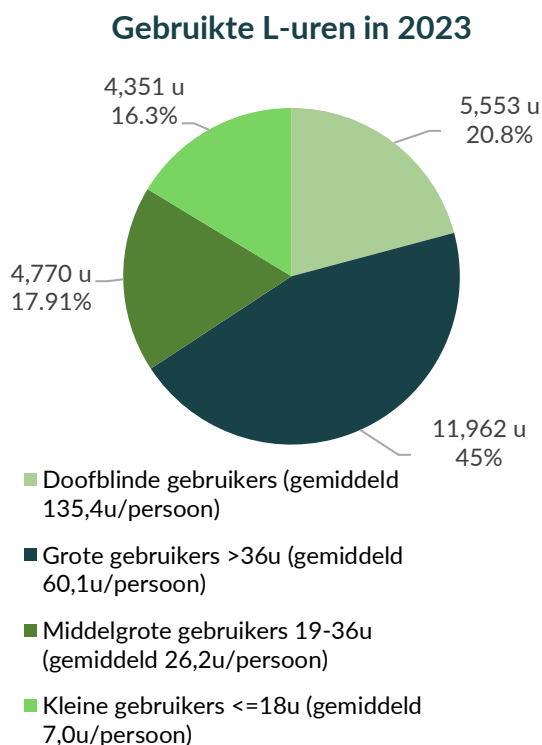
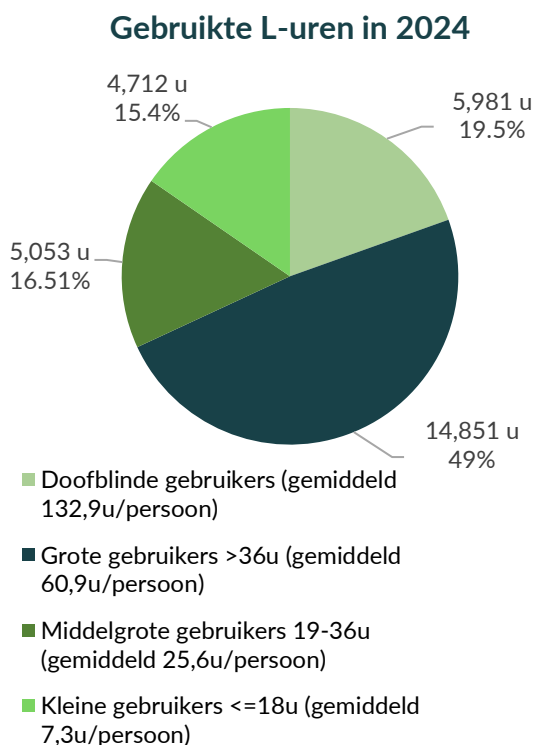
In welzijn onderscheiden we aldus 4 subgroepen (zie grafieken hieronder):

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

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.



1.1.2.4 Schrijftolkuren (uren ST)

Er werden 476 uren ST aangevraagd, waarvan 435 uren werden ingevuld voor 24 dove gebruikers. Een behoorlijk verschil met 2023, waarin 215 uren ST aangevraagd werden en 140 uren ST getolkt werden voor 20 dove gebruikers.

De oplossingsgraad steeg fors naar 91,0 % (65,0 % in 2023).

De 435 uren ST vertegenwoordigen 1,4 % van alle gebruikte L-uren (0,5 % in 2023).

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 2024 werden 543 uren getolkt door anderstalige tolken voor 24 verschillende tolkgebruikers. In 2023 werden 168 uren getolkt voor 18 verschillende tolkgebruikers en in 2022 werden 40 uren getolkt voor 5 verschillende gebruikers.

Het is duidelijk dat de inzet van anderstalige tolken een sterke stijging kende over de afgelopen 2 jaar. 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 2024. Wel zien we het aandeel aangevraagde tolkuren t.o.v. het vastgelegd urencontingent jaar na jaar stijgen.

In 2024 werd 84,7 % van het aantal voorziene uren aangevraagd. In 2023 en 2022 was dit resp. 74,2 % en 67,3 %. Het aandeel getolkte uren t.o.v. het urencontingent bedroeg 80,1 % in 2024, 69,8 % in 2023, 63,3 % in 2022.

Is het huidig tolkurenpakket voor L-uren binnen Welzijn wel voldoende?

De Adviescommissie VGT (www.adviesvgt.be) heeft op 18/11/2024 een advies hierover uitgebracht.

Sinds 2020 beschikken daartoe gerechtigde dove en doofblinde gebruikers per kalenderjaar over resp. 80 en 220 tolkuren voor Welzijn. Deze tolkuren zijn te gebruiken in sociale en privésituaties. Deze regelgeving betekende een grote stap vooruit, aangezien men in het verleden slechts beroep kon doen op respectievelijk 18 en 90 tolkuren per kalenderjaar. Beide groepen konden toen wel beroep doen op een procedure om, mits een gemotiveerde aanvraag, maximaal een verdubbeling van de uren te bekomen tijdens een kalenderjaar (dus resp. tot 36 en 180 tolkuren).

In tegenstelling tot de situatie vóór 2020, beschikken de dove en doofblinde gebruikers vandaag niet meer over de mogelijkheid om meer tolkuren aan te vragen, wanneer zij meer dan het voorziene basispakket tolkuren nodig hebben in een kalenderjaar. In 2023 leidde dit tot problemen voor een groep van gebruikers.

De adviescommissie VGT vraagt aan de overheid om hiervoor een oplossing te voorzien.

Het uitgebreide advies en motivering kan je lezen via onderstaande link:

<https://www.vlaanderen.be/cjm/nl/advies-aan-de-vlaamse-overheid-over-een-aanvullende-tolkurenregeling-voor-dove-en-doofblinde>

Sector werk

+12,8%
34.492
uren
aangevraagd

93,3%

oplossingsgraad

(2023 - 89,7%)

+17,2%
32.164
uren
getolkt

A-uren

+11,2%
33.075
uren
aangevraagd

93,4%

oplossingsgraad

(2023 - 89,9%)

+15,45%
30.888
uren
getolkt

 **508**
(2023 - 461)

S-uren

+29,7%
563
uren
aangevraagd

88,1%

oplossingsgraad

(2023 - 81,8%)

+39,7%
496
uren
getolkt

 **91**
(2023 - 75)

B-uren

+119%
854
uren
aangevraagd

91,3%

oplossingsgraad

(2023 - 84,9%)

+135,6%
780
uren
getolkt

 **32**
(2023 - 18)

1.2 Sector Werk

1.2.1 Arbeidsuren (A-uren)

In totaal werden 33.075 tolkuren in de arbeidssituatie aangevraagd in 2024. Dit is een stijging met 11,2 % t.o.v. 2023 (29.754 uren).

In totaal werden 30.888 uren effectief getolkt (+15,5 % t.o.v. 2023). Dit resulteerde in een oplossingsgraad van 93,4 % (89,9 % in 2023 en 89,3 % in 2022).

Van alle uitbetaalde A-uren werden 237 uren (0,8 %) geregistreerd als “Te Late Afgelasting”, waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie (266 uren of 1,0 % in 2023).

Door de toegekende tolk zelf werden 305 uren (1,0 %) te laat afgelast, waardoor er geen vervanging kon gevonden worden (in 2023 noteerden we 330 uren of 1,2 %).

In 2024 werd 6,6 % van de aangevraagde tolkuren niet opgelost, hetzij omdat er nooit een tolk gevonden werd, hetzij omdat de opdracht door de tolk werd afgelast (10,1 % in 2023).

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 bedroeg 36,2 % in 2024 (36,3 % in 2023 en 32,7 % in 2022).

De oplossingsgraad van teamtolkopdrachten steeg tot 90,0 % (85,0 % in 2023 en 82,5 % in 2022). De algemene oplossingsgraad was 93,4 %.

Voor 2,9 % van de teamtolkopdrachten werd helemaal geen tolk gevonden (6,2 % in 2023, 8,0 % in 2022).

Het aandeel effectief getolkte teamtolkuren t.o.v. alle getolkte uren bedroeg 34,9 % (34,3 % in 2023 en 30,2 % in 2022).

Het aantal aangevraagde uren ST daalde in 2024 met 8,7 % tot 780 uren (854 uren in 2023, 911 uren in 2022). Daardoor daalde het aandeel t.o.v. alle aangevraagde A-uren tot 2,4 % (2,9 % in 2023 en 3,6 % in 2022). Het aantal getolkte uren ST steeg met 3,9 % tot 718 uren (691 uren in 2023). De oplossingsgraad steeg daardoor met 11,2 % van 80,9 % in 2023 naar 92,1 % in 2024.

In totaal werden maar liefst 1.607 tolkuren ingezet waarbij *International Sign Language* (of een andere gebarentaal uitgezonderd VGT) werd gebruikt (opnieuw een sterke stijging t.o.v. voorgaande jaren: 744 uren in 2023, 437 uren in 2022).

1.2.2 Gebruikers A-uren

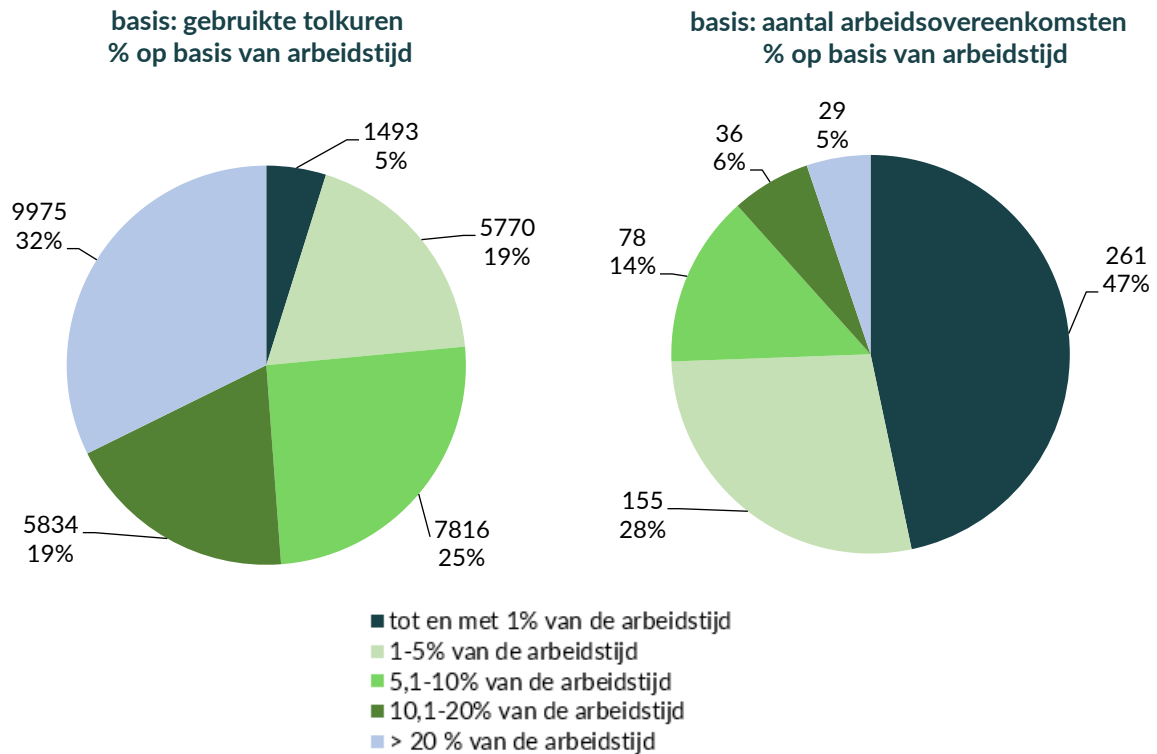
Eind 2024 registreerde het CAB 1.472 personen met recht op A-uren (1.424 personen in 2023). 227 van deze gebruikers hadden enkel een recht op A-uren en nog geen recht op L-uren (257 personen in 2023).

881 personen hadden minstens één of meerdere arbeidscontracten (in 2023 noteerden we 825 personen met minstens één arbeidscontract).

Het gemiddeld aantal uren per gebruiker per jaar steeg naar 61,0 uren (58,0 uren in 2023).

Helaas waren er 25 personen die in 2024 in één of meerdere werksituaties een tolk vroegen, maar waarvan al hun tolkaanvragen onopgelost bleven (34 personen in 2023).

Profiel van de gebruikers van A-uren in 2024



Het aantal effectieve gebruikers steeg met 10,2 % en het aantal arbeidsovereenkomsten steeg met 11,1 % (508 gebruikers met 559 arbeidsovereenkomsten).

Voor 64 arbeidsovereenkomsten werden extra A-uren goedgekeurd (+7 t.o.v. 2023). Bij 60 arbeidsovereenkomsten werd het maximum van 30 % tolkuren toegekend en bij 14 arbeidsovereenkomsten werd een verdubbeling van het basispakket tot 20 % toegekend (in 2023 resp. 53 en 3 arbeidsovereenkomsten).

33 personen gebruikten tussen 10 en 20 % tolkuren voor 36 arbeidsovereenkomsten. 28 personen gebruikten meer dan 20 % tolkuren voor 29 arbeidsovereenkomsten. Van deze laatste groep gebruikte 2 personen alle 30 % tolkuren en 12 personen gebruikten meer dan 28 %.

De groep die meer dan 20 % verbruikte, bedroeg 5,2 % van het aantal arbeidsovereenkomsten (5,8 % in 2023). Deze gebruikers namen 32,3 % van het totaal aantal tolkuren op (34,0 % in 2023).

1.2.3 Sollicitatie uren (S-uren)

Er werden 563 uren aangevraagd in 2024, wat een stijging van 29,7 % betekent t.o.v. 2023 (434 uren in 2023, 167 uren in 2022). De evolutie van het aantal S-uren verloopt grillig. Daarom vergelijken we dit aantal t.o.v. het gemiddelde. Tijdens de voorbije 10 jaar (2014-2023) werden er jaarlijks gemiddeld 268 uren aangevraagd. In 2024 zitten de cijfers flink boven dit gemiddelde (+61,8 %).

Hiervan werden 496 uren opgelost, waardoor de oplossingsgraad sterk steeg naar 88,1 % in 2024 (81,8 % in 2023 en 73,7 % in 2022).

1,2 % van de uitbetaalde S-uren werd geregistreerd als "Te Late Afgelasting", waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie (5,1 % in 2023).

Door de toegekende tolk zelf werden 12 uren (2,4 %) te laat afgelast, waardoor er geen vervanging kon gevonden worden (3 uren in 2023).

Er werden slechts 5 uren ST aangevraagd (1 uur in 2023 en 7 uren in 2022), waarvan 2 uren getolkt werden (1 uur in 2023 en 5 uren in 2022).

In 2024 werden 93 uren aangevraagd in anderstalige gebarentaal (105 uren in 2023 en 15 uren in 2022), waarvan 91 uren getolkt werden (87 uren in 2023 en 14 uren in 2022).

1.2.4 Gebruikers S-uren

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

In 2024 gebruikten 91 personen hun S-uren (75 in 2023, 36 in 2022). Het gemiddeld aantal uren per gebruiker was 5,5 uren (4,7 uren in 2023 en 3,4 uren in 2022).

Helaas waren er 12 personen die in 2024 voor één of meerdere sollicitaties een tolk vroegen, maar waarvan al hun tolkaanvragen onopgelost bleven (11 in 2023, 7 in 2022), 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 2024 werden 854 uren aangevraagd (+119,0 % t.o.v. van 2023 met 390 uren). Hiervan werden 780 uren getolkt (331 in 2023), waardoor de oplossingsgraad steeg van 84,9 % in 2023 naar 91,3 % in 2024.

Het gemiddeld aantal aangevraagde B-uren van de voorbije 10 jaar (2014-2023) is 617 uren. Het aantal aangevraagde uren in 2024 ligt 38,5 % boven dit gemiddelde.

Ook in 2024 werden er geen uren ST aangevraagd voor beroepsopleidingen. In de laatste 10 jaar werden er uitsluitend in 2021 uren ST aangevraagd (113 uren).

In 2024 werden 79 uren in anderstalige gebarentaal getolkt. Een sterke stijging met 64 uren t.o.v. 2023, het jaar waarin voor het eerst B-uren ingezet werden voor anderstalige tolken (15 uren). Er wordt dieper ingegaan op de inzet van anderstalige tolken in hoofdstuk 2.3.

1.2.6 Gebruikers B-uren

In 2024 noteren we 32 gebruikers van B-uren tegenover 18 in 2023 en zij gebruikten gemiddeld 24,4 uren (18,4 uren in 2023).

1.2.7 Voorziene A-/S-/B-uren 2024 voor gewone tolkopdrachten

Initieel had de VDAB voor het jaar 2024 28.000 tolkuren voorzien. Dit bleek onvoldoende (ook in 2023 en in 2022 werden initieel te weinig uren voorzien), maar dit werd gelukkig aangepast in een later stadium.

Het aantal aangevraagde uren steeg in 2024 met 12,8 % tot 34.492 uren (30.578 uren in 2023 en 26.256 uren in 2022).

De oplossingsgraad voor A-, B- en S-uren samen bedroeg 93,3 % (89,7 % in 2023).

Voor 2025 voorziet de VDAB voorlopig 32.000 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 285 uren (*) getolkt:

- 85 A-uren getolkt voor 22 Oekraïense tolkgebruikers;
- 64 A-uren getolkt voor diverse gesprekken, evenementen met Oekraïense tolkgebruikers;
- 87 S-uren getolkt voor 25 Oekraïense tolkgebruikers;
- 67 B-uren getolkt voor 10 Oekraïense tolkgebruikers.

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

Sector onderwijs

VGT ST

Basisonderwijs

21.436 uren aangevraagd

15.916 uren
getolkt

74,2% opgelost



Secundair onderwijs

26.221 uren aangevraagd

18.522 uren
getolkt

70,6% opgelost



Totaal

56.455 uren aangevraagd

41.773 uren getolkt

74,0% opgelost



Hoger onderwijs

4.489 uren aangevraagd

3.774 uren
getolkt

84,1% opgelost



Volwassenenonderwijs

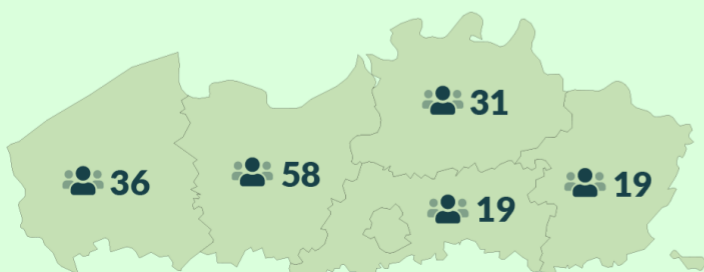
4.309 uren aangevraagd

3.561 uren
getolkt

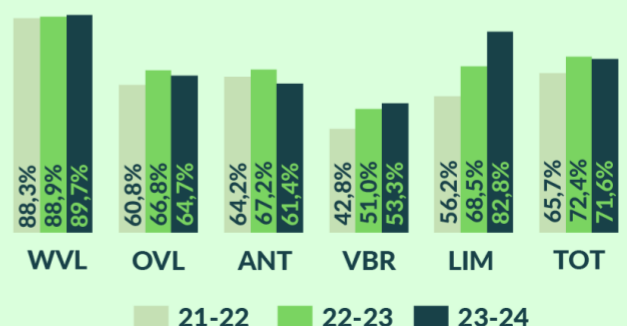
82,6% opgelost

studenten/leerlingen
schooljaar 23-24

163



Evolutie oplossingsgraad
per provincie



1.3 Sector Onderwijs

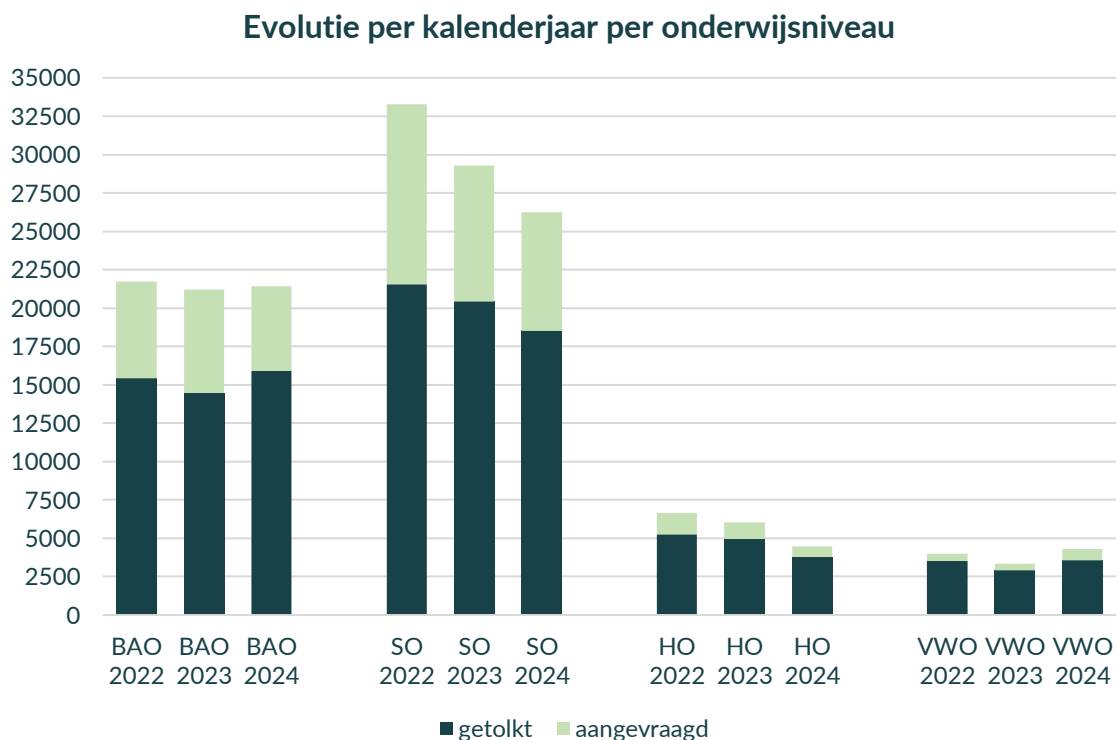
1.3.1 Onderwijstolkuren (O-uren)

1.3.1.1 Evolutie per kalenderjaar

In 2024 werden in totaal 56.455 uren (VGT en ST) aangevraagd. In 2023 werden in totaal 59.891 uren aangevraagd (-5,7 %).

De oplossingsgraad steeg van 71,4 % in 2023 naar 74,0 % in 2024. Het aantal getolkte uren daalde met 2,3 % tot 41.773 uren (42.743 uren in 2023).

Hieronder vind je een grafiek per onderwijsniveau (2022 t.e.m. 2024):



Het aantal uitbetaalde TLA-uren (1.083 uren) daalde licht tot 2,6 % (2,8 % in 2023).

In 2024 werden 5 uren gefactureerd aan de onderwijsinstellingen (45 uren in 2023).

Onverschied tolken VGT en ST

Vanaf schooljaar 2022-2023 moeten tolkgebruikers bij hun aanvraag voor tolkuren niet meer aanduiden voor welk tolktype zij hun tolkuren willen aanvragen. Zij kunnen doorheen het jaar switchen volgens de noden of de beschikbaarheid van tolken.

89,2 % van alle aangevraagde tolkuren zijn aanvragen VGT (88,0 % in 2023). In het HO is dit 66,2 % (54,1 % in 2023), in het BAO 99,7 % (100,0 % in 2023).

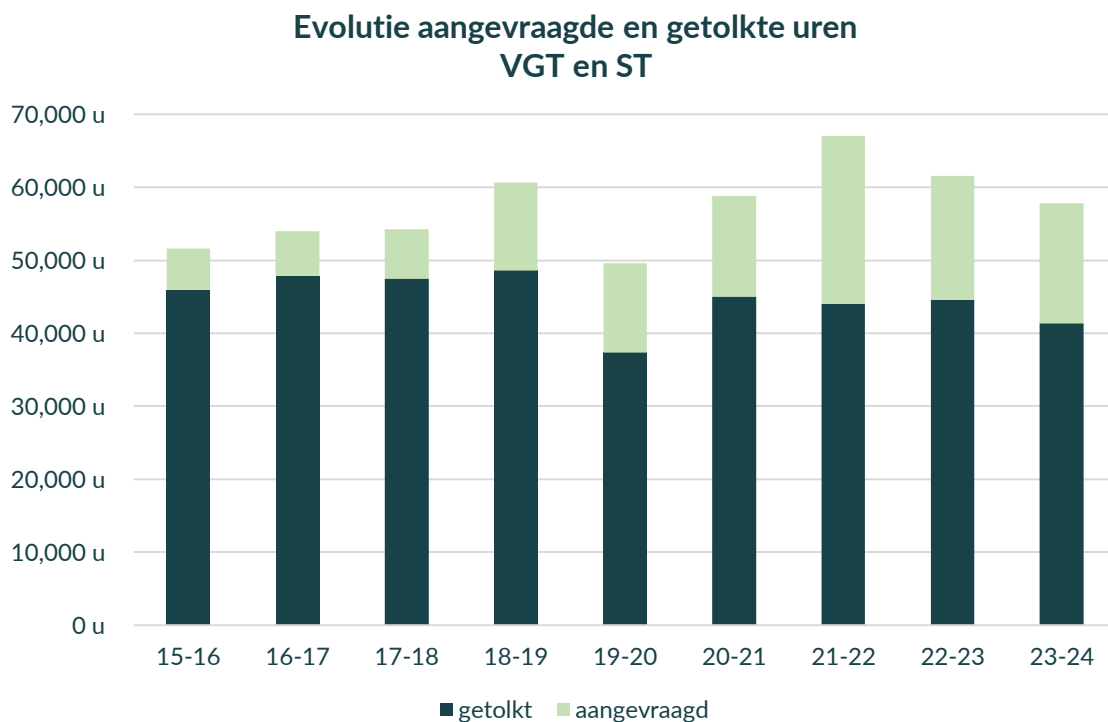
46,4 % van alle aangevraagde tolkuren zijn tolkopdrachten in het SO (48,9 % in 2023, 50,7 % in 2022). Het aandeel in het BAO steeg tot 38,0 % (35,4 % in 2023 en 33,1 % in 2022).

1.3.1.2 Evolutie per schooljaar

1.3.1.2.1 Tolkuren VGT en ST in alle studieniveaus samen

Tijdens schooljaar 2023-2024 daalde het aantal aangevraagde tolkuren VGT en ST (57.854 uren) met 6,0 % t.o.v. schooljaar 2022-2023. Ondanks deze daling, daalde eveneens het aantal getolkte uren (41.401 uren) met 7,1 %. Dit brengt de oplossingsgraad op 71,6 % (t.o.v. 72,4 % tijdens schooljaar 2022-2023).

Hieronder vind je de evolutie over de laatste 9 schooljaren (2015-2016 t.e.m. 2023-2024):



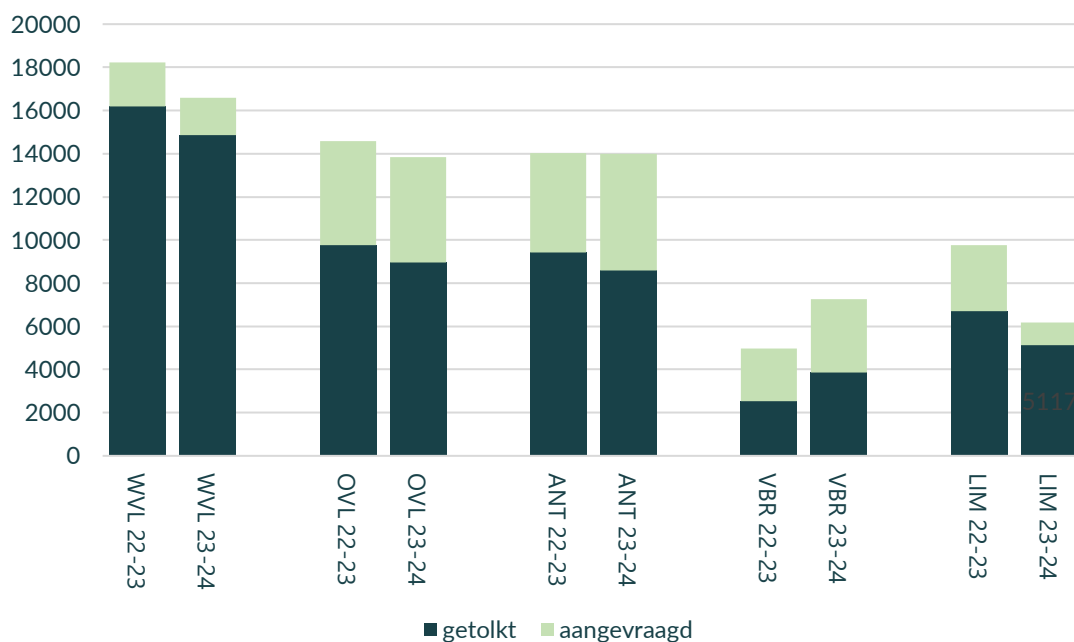
Het aandeel TLA's daalde tot 2,5 % (1.052 uren). Tijdens schooljaar 2022-2023 bedroeg het aandeel van TLA's 3,1 % (1.367 uren).

De totale oplossingsgraad daalde tijdens schooljaar 2023-2024 met 0,9 % tot 71,6 %. Tijdens schooljaar 2022-2023 was de oplossingsgraad 72,4 %. Specifiek per tolktype was er in schooljaar 2023-2024 een oplossingsgraad van 71,2 % voor aanvragen VGT en 74,8 % voor aanvragen ST.

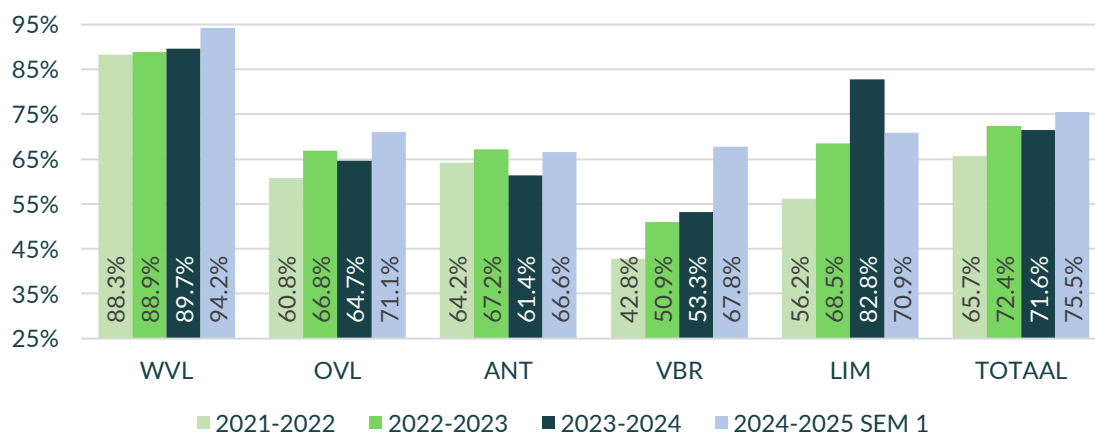
Van alle aangevraagde uren tijdens schooljaar 2023-2024 waren 88,8 % aanvragen VGT (85,7 % in schooljaar 2022-2023).

Hierna volgen 2 grafieken met de regionale spreiding van het aantal aangevraagde & getolkte uren in de afgelopen schooljaren:

Evolutie aangevraagde en getolkte uren 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 14,3 % (van 68,5 % in 2022-2023 naar 82,8 % in 2023-2024). De oplossingsgraad in Vlaams-Brabant⁴ steeg met 2,3 % tot 53,3 % en ook in West-Vlaanderen steeg de oplossingsgraad licht met 0,7 % tot 89,7 %. In Oost-Vlaanderen daalde de oplossingsgraad met 2,1 % tot 64,7 % en ook in Antwerpen zien we een daling van 5,7 % tijdens schooljaar 2023-2024 naar 61,4 %.

Werd de sterke stijging in de oplossingsgraad veroorzaakt door opnieuw een flinke daling (-6,0 %) van het aantal aangevraagde tolkuren tijdens schooljaar 2023-2024 (-8,2 % tijdens het schooljaar 2022-2023)? In Limburg daalde het aantal aangevraagde tolkuren met maar liefst 36,7 %. Bekijken we de

⁴ Wanneer in het jaarverslag Vlaams-Brabant vermeld wordt, dan gaat het om zowel Vlaams-Brabant als Brussel, tenzij anders vermeld. Ook in de grafieken duidt VBR op Vlaams-Brabant en Brussel.

evolutie van het aantal aangevraagde uren in Limburg tijdens het schooljaar 2023-2024 (6.180 uren) t.o.v. schooljaar 2021-2022 (13.195 uren), dan stellen we een daling van 53,2 % vast.

Ook in West-Vlaanderen en Oost-Vlaanderen daalde het aantal aangevraagde tolkuren met resp. 9,0 % en 5,1 %. In Antwerpen bleef het aantal aangevraagde tolkuren status quo. Alleen in Vlaams-Brabant zien we een sterke stijging van de aangevraagde uren met 46,1 %.

Het grootste aandeel in aangevraagde tolkuren dat elke provincie vertegenwoordigde, bleef in West-Vlaanderen met 28,6 %, gevolgd door Antwerpen met 24,2 %, Oost-Vlaanderen met 23,9 %, Vlaams-Brabant met 12,5 % en tot slot Limburg met 10,7 %. T.o.v. schooljaar 2022-2023 valt vooral de stijging in Vlaams-Brabant (+4,5 %) en de daling in Limburg (-5,2 %) op.

1^e semester 2024-2025

Tijdens het eerste semester van schooljaar 2024-2025 daalde het aantal aangevraagde tolkuren met 5,5 % (24.264 uren) en steeg het aantal getolkte uren met 2,1 % (18.327 uren). Hierdoor steeg de oplossingsgraad van 69,9 % in het eerste semester van 2023-2024 naar 75,5 % in het eerste semester van 2024-2025.

Net zoals de voorgaande schooljaren, trok de betere oplossingsgraad in West-Vlaanderen (94,2 %) de algemene oplossingsgraad naar boven. De oplossingsgraad steeg ook in Oost-Vlaanderen (65,5 % naar 71,1 %), Vlaams-Brabant (51,4 % naar 67,8 %) en Antwerpen (59,1 % naar 66,6 %). In Limburg, waar het aantal aangevraagde tolkuren terug lichtjes steeg (+2,8 %), daalde de oplossingsgraad van 81,4 % naar 70,9 %.

1.3.1.2.1.1 Tolkuren VGT en ST in het basisonderwijs (BAO)

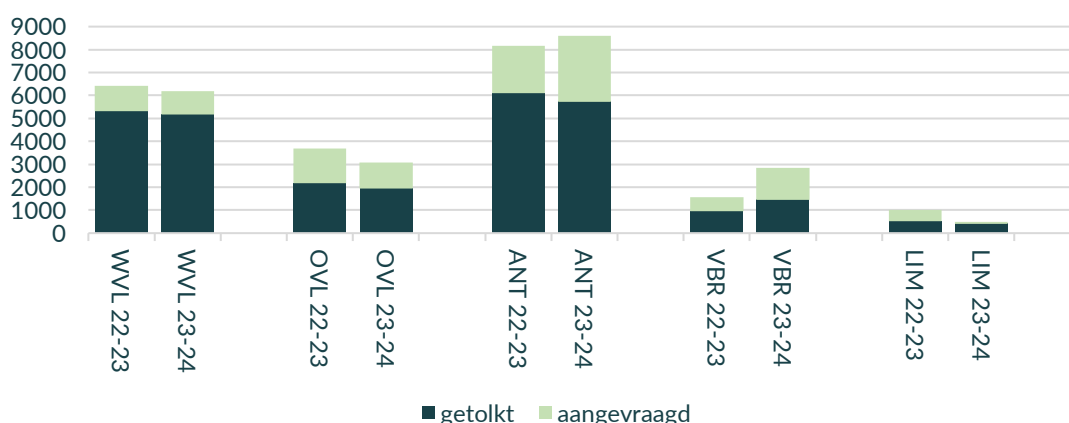
Tijdens schooljaar 2023-2024 werden 21.170 uren aangevraagd in het BAO (+1,5 % t.o.v. het vorige schooljaar). Het aantal getolkte uren daalde van 15.067 naar 14.710 uren (-2,4 %). Bijgevolg daalde de oplossingsgraad van 72,2 % naar 69,5 %.

In het BAO werden uitsluitend uren VGT aangevraagd. 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 sterk in Vlaams-Brabant en steeg lichtjes in Antwerpen. In Limburg was er een forse daling en ook in Oost-Vlaanderen en West-Vlaanderen daalde het aantal aangevraagde tolkuren.

Het aandeel van het aantal in BAO bij het CAB aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus steeg licht van 33,9 % in schooljaar 2022-2023 naar 36,6 % in schooljaar 2023-2024. In Antwerpen lag dit een stuk hoger (61,4 %) en in Limburg veel lager (7,7 %).

Evolutie per schooljaar basisonderwijs tolken VGT en ST



1^e semester 2024-2025

Er werden tijdens het eerste semester van schooljaar 2024-2025 in alle provincies samen 9.205 uren aangevraagd (+3,0 % t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2023-2024). Het aantal getolkte uren steeg fors (+21,0 %) tot 6.961 uren t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2023-2024. Daardoor steeg de oplossingsgraad van 64,4 % naar 75,6 %.

In Limburg was er een sterke stijging van het aantal aangevraagde tolkuren (+275,0 %), maar een forse daling van de oplossingsgraad (-38,7 %). Ondanks een stijging van 16,2 % aangevraagde tolkuren in Vlaams-Brabant, steeg gelukkig ook de oplossingsgraad daar met 22,3 % (van 39,7 % naar 62,0 %). In West-Vlaanderen steeg de oplossingsgraad met 18,0 % tot 96,6 %, misschien door een daling van 14,8 % in het aantal aangevraagde tolkuren?

Het aandeel van het aantal in BAO bij het CAB aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus steeg licht (37,9 %) t.o.v. het aandeel tijdens het eerste semester van schooljaar 2023-2024 (34,8 %). Het aandeel was het laagst in Oost-Vlaanderen (21,4 %) en Limburg (22,6 %) en het hoogst in Antwerpen (56,6 %) en Vlaams-Brabant (53,9 %).

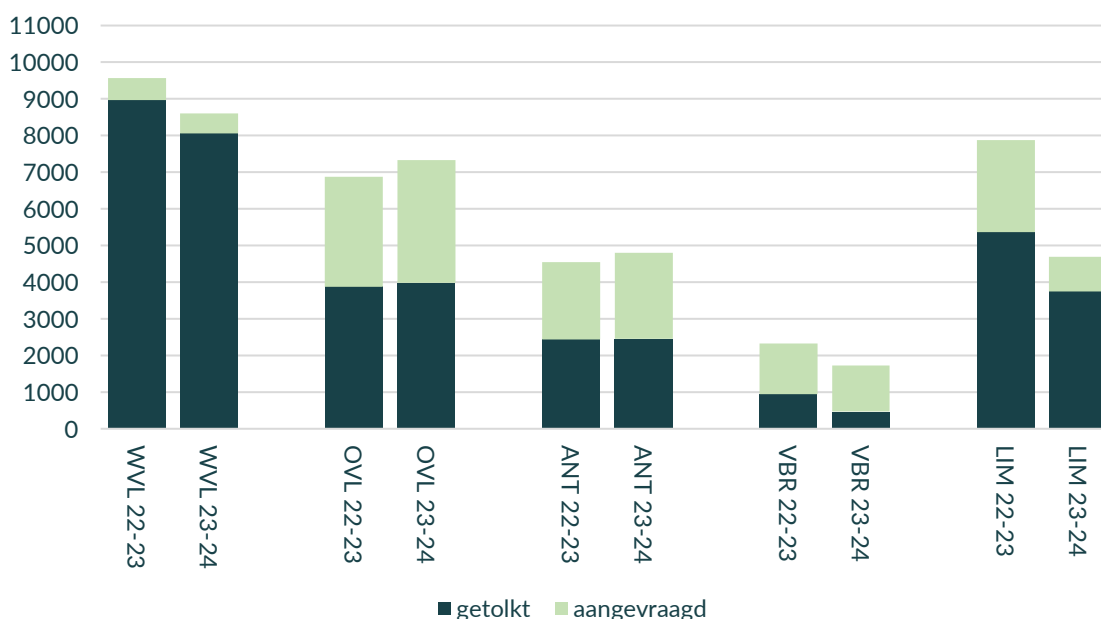
1.3.1.2.1.2 Tolkuren VGT en ST in het secundair onderwijs (SO)

Tijdens schooljaar 2023-2024 werden 27.157 tolkuren VGT en ST bij het CAB aangevraagd in het SO (-13,0 % t.o.v. het vorige schooljaar). Het aantal getolkte uren daalde van 21.578 uren naar 18.703 uren (-13,3 %) tijdens schooljaar 2023-2024. Daardoor kende de oplossingsgraad een lichte daling van 69,2 % naar 68,9 %.

De verschillen in oplossingsgraad per provincie blijven groot:

- West-Vlaanderen: 93,7 %
- Oost-Vlaanderen: 54,3 %
- Antwerpen: 51,0 %
- Vlaams-Brabant: 26,9 %
- Limburg: 79,9 %

Evolutie per schooljaar secundair onderwijs tolken VGT en ST



Het aandeel van de aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus daalde tijdens schooljaar 2023-2024 tot 46,9 % (50,7 % tijdens schooljaar 2022-2023). In Vlaams-Brabant daalde dit aandeel sterk (-23,3 %) net zoals het aantal aangevraagde tolkuren (-26,3 %). Het aantal aangevraagde tolkuren daalde ook sterk

in Limburg (-40,4 %) en in West-Vlaanderen (-10,1 %). In Antwerpen en Oost-Vlaanderen noteren we een lichte stijging van resp. 5,7 % en 6,6 %.

Van alle aangevraagde tolkuren tijdens schooljaar 2023-2024, waren 84,3 % aanvragen VGT (-0,8 % t.o.v. schooljaar 2022-2023). Er zijn echter verschillen per provincie: Antwerpen staat bovenaan met 90,8 % en in Vlaams-Brabant is het aandeel aanvragen VGT het laagst (53,7 %).

1^e semester 2024-2025

Tijdens het eerste semester van schooljaar 2024-2025 daalde de vraag met 7,9 %. Er werden 10.874 uren aangevraagd, waarvan 8.004 uren getolkt werden (-2,2 % t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2023-2024). De oplossingsgraad steeg van 69,3 % naar 73,6 %.

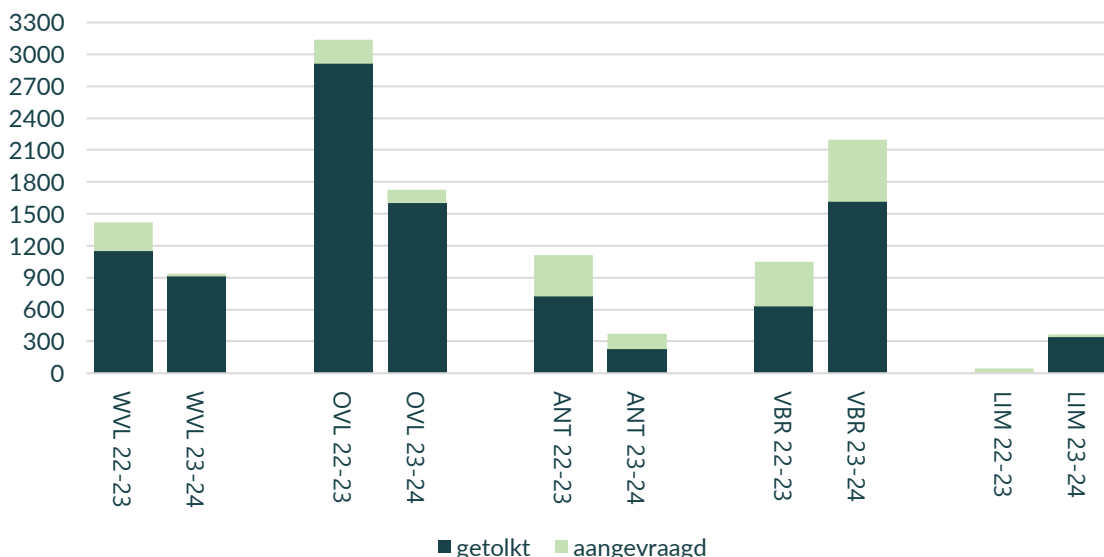
De oplossingsgraad in Vlaams-Brabant steeg van 30,9 % in het eerste semester van 2023-2024 naar 45,8 % in het eerste semester van 2024-2025. Ook in Oost-Vlaanderen (67,8 %) en West-Vlaanderen (94,6 %) steeg de oplossingsgraad. In Antwerpen bleef de oplossingsgraad status quo (53,2 %) en in Limburg noteren we een lichte daling tot 75,9 %.

Tijdens het eerste semester van schooljaar 2024-2025 was 44,8 % van alle aangevraagde uren voor opdrachten in het SO. In Vlaams-Brabant lag dit aandeel op 14,3 % en in Limburg op 62,0 %.

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

Tijdens schooljaar 2023-2024 daalde het aantal aangevraagde tolkuren in het HO met 17,3 % (van 6.769 uren naar 5.597 uren). Ook het aantal getolkte uren daalde met 13,3 % van 5.417 uren naar 4.694 uren. De oplossingsgraad bedroeg 83,9 % (80,0 % in schooljaar 2022-2023).

Evolutie per schooljaar hoger onderwijs tolken VGT en ST



In schooljaar 2023-2024 werd in het HO 83,9 % van de tolkaanvragen opgelost. In Limburg was er een oplossingsgraad van 93,4 % (in 2022-2023 werd geen enkele aanvraag in HO in Limburg getolkt). De oplossingsgraad steeg in Vlaams-Brabant tot 73,4 % en in West-Vlaanderen tot maar liefst 97,7 %. De oplossingsgraad daalde in Antwerpen tot 60,9 % en kende ook in Oost-Vlaanderen een lichte daling tot 92,7 %.

Er was een opvallende stijging van het aantal aangevraagde tolkuren in Limburg van 48 naar 362 uren. Ook in Vlaams-Brabant steeg de oplossingsgraad sterk met 109,3 % van 1.051 uren naar 2.200 uren. In

West-Vlaanderen zien we een daling met 34,3 % en in Antwerpen en Oost-Vlaanderen daalde het aantal aanvragen met resp. 66,5 % en 44,9 %.

Het aandeel van het HO t.o.v. alle studieniveaus daalde lichtjes tot 11,3 %.

Opmerkelijk is dat ook in HO het aandeel aanvragen ST daalde. Terwijl tijdens het schooljaar 2022-2023 nog 59,7 % van alle aanvragen ST waren, daalde dit tijdens schooljaar 2023-2024 tot 38,9 %. Zoomen we hierop in, dan stellen we vast dat het aantal aanvragen VGT steeg met 25,3 % (van 2.731 uren naar 3.422 uren), terwijl het aantal aanvragen ST daalde met 46,1 % (van 4.038 uren naar 2.175 uren).

1^e semester 2024-2025

Tijdens het eerste semester van schooljaar 2024-2025 werden 1.827 uren aangevraagd. Dit is een daling van 38,2 % t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2023-2024 (2.958 uren). Het aantal getolkte uren daalde met 38,7 % tot 1.455 uren, waardoor de oplossingsgraad licht daalde van 80,3 % naar 79,6 %

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 2024-2025 van 11,5 % naar 7,5 %.

Ook tijdens het eerste semester van 2024-2025 merken we op dat het aandeel aanvragen VGT steeg van 60,6 % naar 72,3 %.

1.3.1.2.1.4 Tolkuren VGT en ST in het volwassenenonderwijs (VWO)

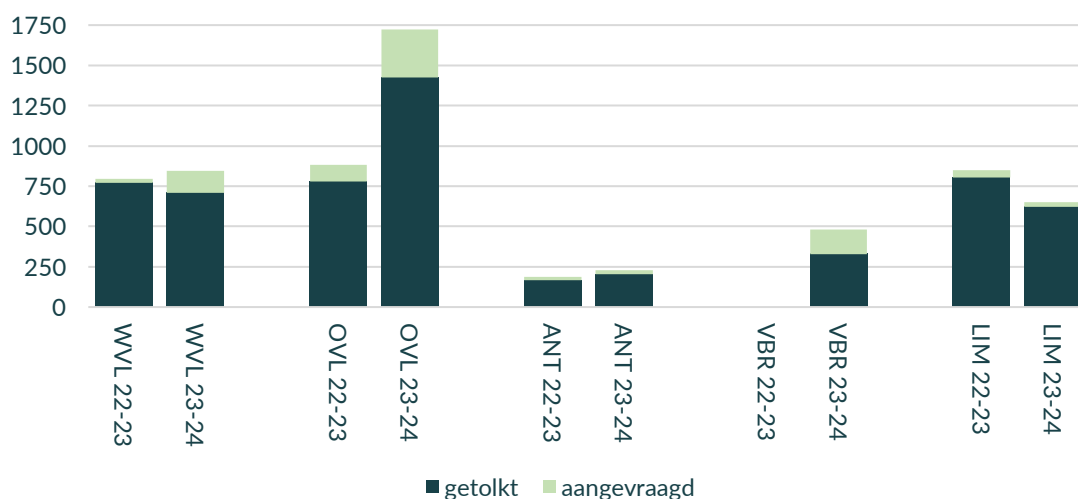
Na de forse stijging (+47,8 %) van het aantal aangevraagde uren VGT en ST in het VWO tijdens schooljaar 2021-2022, gevolgd door een forse daling (-39,1 %) in schooljaar 2022-2023, zien we in schooljaar 2023-2024 opnieuw een stijging met 44,6 %. Tijdens schooljaar 2023-2024 werden 3.930 uren VGT en ST aangevraagd (2.717 uren in schooljaar 2022-2023 en 4.465 uren in het schooljaar daarvoor). Het aantal getolkte uren steeg naar 3.294 uren (+30,6 %). De oplossingsgraad daalde van 92,8 % naar 83,8 %.

In Vlaams-Brabant was de oplossingsgraad erg laag: 68,6 %. De overige provincies scoorden allemaal boven de 80 %: 95,4 % in Limburg, 89,1 % in Antwerpen, 84,2 % in West-Vlaanderen, 82,8 % in Oost-Vlaanderen.

Het aandeel tolkuren in het VWO t.o.v. alle aangevraagde tolkuren, was voor alle provincies samen 6,8 % (tijdens schooljaar 2022-2023 was dit 4,4 %).

Maar liefst 99,7 % van alle tolkaanvragen in het VWO waren aanvragen VGT.

Evolutie per schooljaar volwassenenonderwijs

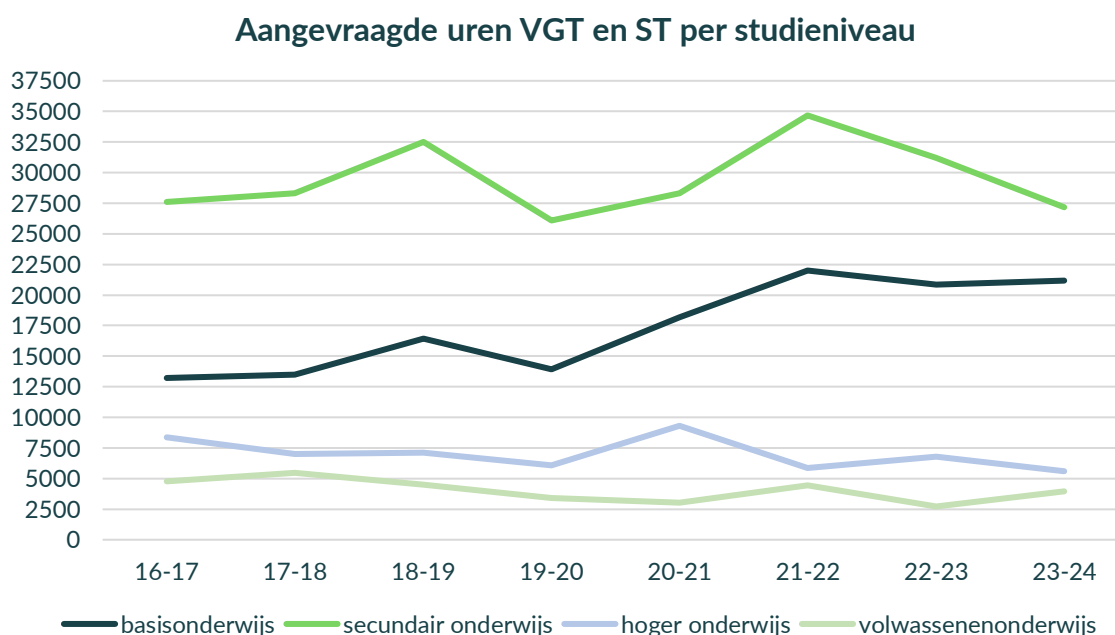


1^e semester 2024-2025

Tijdens het eerste semester van schooljaar 2024-2025 zien we opnieuw een stijging met 19,2 % t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2023-2024. Er werden 2.358 uren aangevraagd en 1.907 uren getolkt (+16,3 % t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2023-2024), waardoor de oplossingsgraad daalde van 82,9 % naar 80,9 %.

Het aandeel van het aantal in het VWO bij het CAB aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus was 9,7 %.

1.3.1.2.1.5 Evolutie schooljaren 2016-2017 tot 2023-2024 van aangevraagde uren VGT en ST in de verschillende studieniveaus

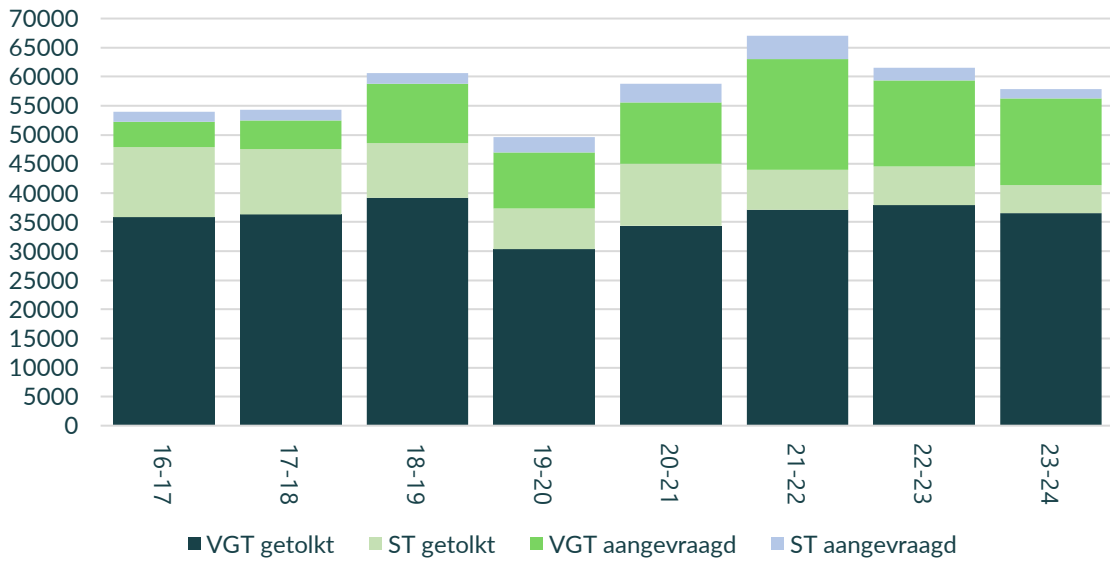


1.3.1.2.1.1 Evolutie schooljaren 2016-2017 tot 2023-2024 van aangevraagde en getolkte uren volgens tolktype

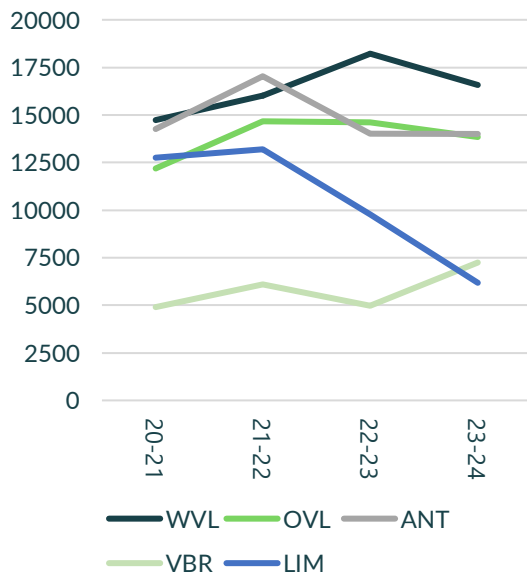
Tijdens het schooljaar 2016-2017 was de verhouding 75 % VGT en 25 % ST voor zowel de aangevraagde als getolkte uren. Op een opflakking tijdens schooljaar 2020-2021 (coronajaar) na, zien we het aandeel ST jaarlijks dalen. Tijdens schooljaar 2023-2024 vertegenwoordigden de aanvragen ST nog 11,2 % van het totaal aantal aangevraagde uren en 11,7 % van het totaal aantal getolkte uren.

Alhoewel het totaal aantal aangevraagde tolkuren tijdens schooljaar 2024-2025 daalde tot 57.854 uren (61.549 uren tijdens schooljaar 2023-2024), zien we t.o.v. schooljaar 2016-2017 een stijging van 7 % (53.940 uren) in totaliteit terwijl we in deze periode voor VGT een stijging van 27,6 % en voor ST een daling van 52,8 % vaststellen. Door het grote tolkentekort resulteerde dit in het aantal getolkte uren tot een stijging van slechts 2,0 % voor de uren VGT en een daling van 59,8 % voor de uren ST.

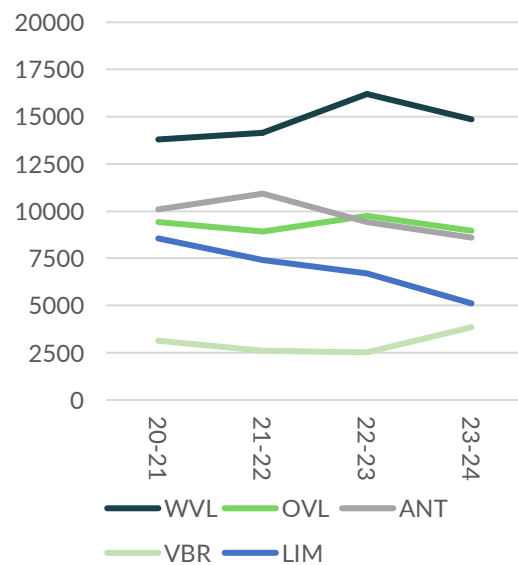
Evolutie per schooljaar tolken VGT en ST



Evolutie per schooljaar aangevraagde tolkuren VGT en ST per provincie



Evolutie per schooljaar getolkte tolkuren VGT en ST per provincie

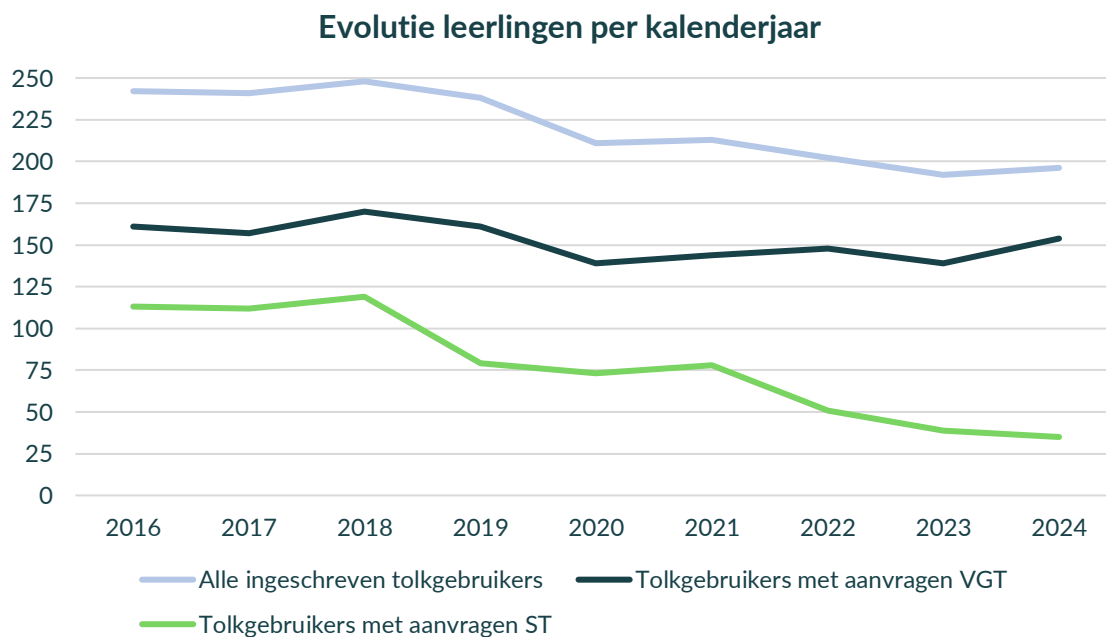


1.3.2 Leerlingen – Studenten – Cursisten

1.3.2.1 Aantal leerlingen per kalenderjaar

Het aantal unieke gebruikers in 2024 steeg met 2,1 %. 196 leerlingen kregen in 2024 (d.w.z. in schooljaar 2023-2024 en/of 2024-2025) een goedkeuring van tolkuren (in 2023 registreerden we in totaal 192 leerlingen en in 2022 202 leerlingen)

Niet alle ingeschreven tolkgebruikers vroegen effectief een tolk aan. In 2024 steeg het aantal gebruikers VGT met 10,8 % en het aantal gebruikers ST daalde met 10,3 %.



1.3.2.2 Aantal leerlingen per schooljaar

1.3.2.2.1 Aantal unieke gebruikers

Vooraf toch even deze melding:

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

Bekijken we het aantal unieke leerlingen per schooljaar, dan zien we in schooljaar 2023-2024 een stijging met 10 personen (+6,6 %) tot 162 leerlingen.

1^e semester 2024-2025

Bij de start van schooljaar 2024-2025 schreven 149 leerlingen zich in. Dit is een stijging met 2 leerlingen (+1,4 %) t.o.v. de start van schooljaar 2023-2024 (147 leerlingen).

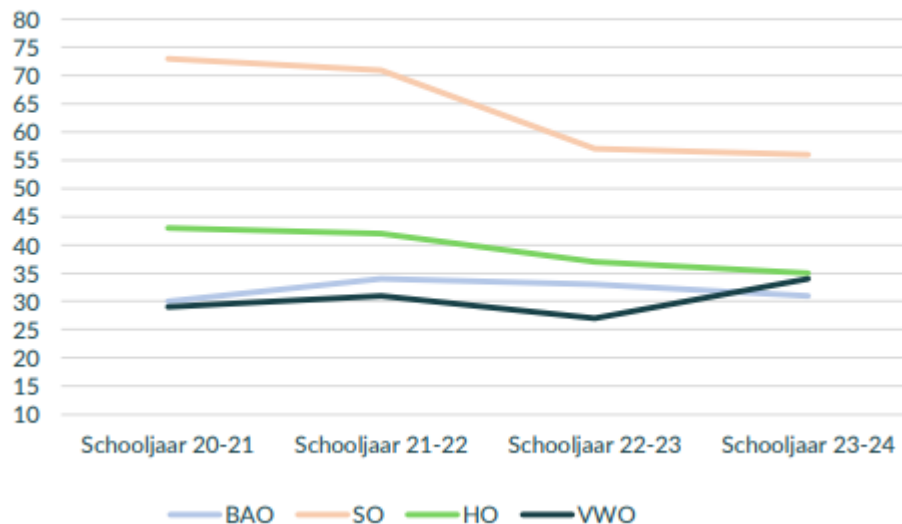
1.3.2.2.2 Volgens studieniveau

Schooljaar 21-22					Schooljaar 22-23					Schooljaar 23-24					Schooljaar 24-25 (*)				
BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
34	71	42	31	178	33	57	37	25	152	32	58	36	37	163	36	48	28	37	149

(*) Schooljaar 24-25: cijfers kunnen in de loop van het schooljaar nog wijzigen

Zowel in het BAO als in het HO was er een lichte daling van 3,0 % (-1 leerling). In de andere onderwijsniveaus was er een stijging: in SO +2,0 % (+1 leerling) en +48,0 % (+12 leerlingen) in het VWO.

Evolutie leerlingen per schooljaar volgens studieniveau



1^e semester 2024-2025 t.o.v. 1^e semester 2023-2024

Bij de start van schooljaar 2024-2025 schreven 149 leerlingen zich in. Dit is een stijging met 2 leerlingen (+1,4 %) t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2023-2024 (147 leerlingen).

We zien een daling in het aantal leerlingen in het SO (-8) en het HO (-7) en een stijging in het BAO (+6) en het VWO (+11). Deze aantallen kunnen 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 2021-2022, 2022-2023 en 2023-2024 en 2024-2025.

PROV	AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE																			
	Schooljaar 21-22					Schooljaar 22-23					Schooljaar 23-24					Schooljaar 24-25 (*)				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	15	9	6	4	34	13	10	7	4	34	13	10	5	3	31	15	9	3	9	36
VLB	3	7	10	1	21	2	4	8	0	14	5	4	8	2	19	5	2	8	1	16
LIM	5	26	3	5	39	3	17	2	5	27	3	11	2	3	19	5	9	4	6	24
OVL	5	18	18	9	50	8	17	13	8	46	4	23	13	18	58	6	19	10	20	55
WVL	6	11	5	12	34	7	10	8	8	33	7	10	8	12	37	8	9	5	13	35
Totaal	34	71	42	31	178	33	58	38	25	154	32	58	36	38	164	39	48	30	49	166

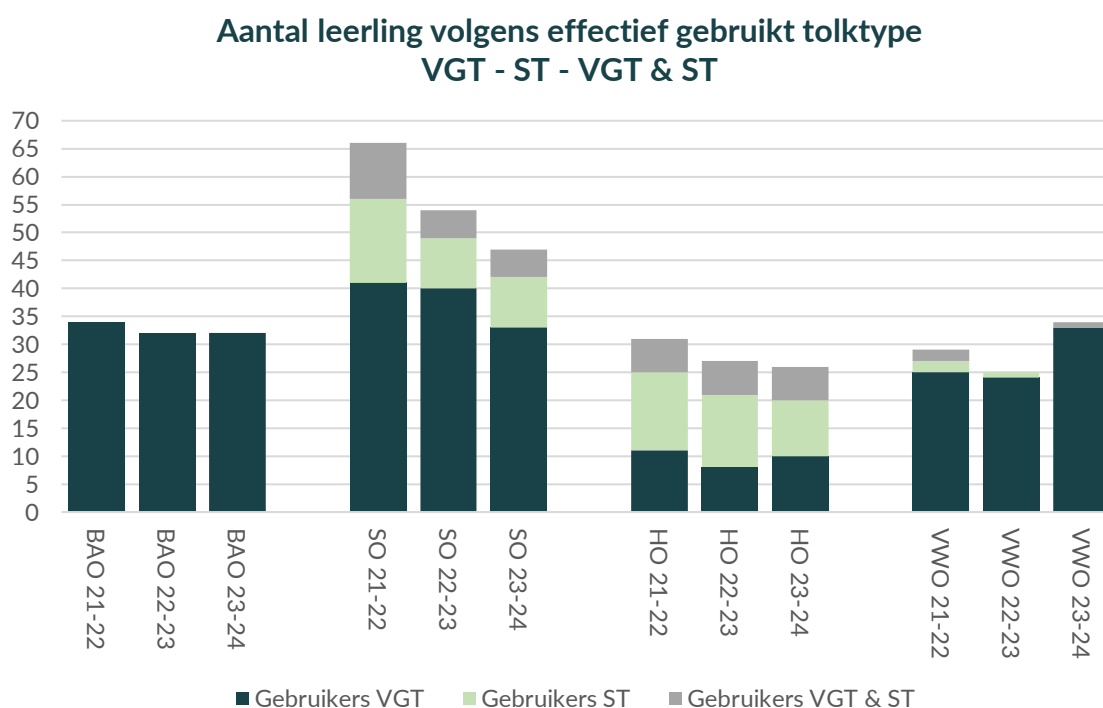
(*) Schooljaar 24-25: cijfers kunnen in de loop van het schooljaar nog wijzigen

Tijdens schooljaar 2023-2024 werden 10 leerlingen meer ingeschreven (164 leerlingen) dan tijdens schooljaar 2022-2023. Opvallend is de sterke stijging van het aantal leerlingen in Oost-Vlaanderen met 35 % (+12 leerlingen, waarvan +10 in VWO en +6 in SO, status quo in HO en -4 in BAO) en de sterke daling van -30,0 % in Limburg (-6 leerlingen in SO en -2 in VWO).

1^e semester 2024-2025 t.o.v. 1^e semester 2023-2024

Bij de start van schooljaar 2024-2025 zien we een sterke stijging in Limburg met 28 % (+5 leerlingen), gevolgd door Antwerpen met 14 % (+4 leerlingen). In de andere provincies stellen we een daling vast: -33 % in Vlaams-Brabant (-5 leerlingen), -6 % in Oost-Vlaanderen (-3 leerlingen) en -3 % in West-Vlaanderen (-1 leerling).

1.3.2.2.4 Aantal leerlingen volgens effectief gebruikt tolktype



In schooljaar 2023-2024 gebruikte 78,0 % van de leerlingen uitsluitend tolken VGT, 14,0 % 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 2,0 % en de gebruikers VGT & ST met 1,0 %. Het aandeel gebruikers ST daalde met 3 %. De daling van gebruikers ST was tijdens schooljaar 2023-2024 vooral in HO (-10 %).

In schooljaar 2023-2024 waren er 24 leerlingen die, ondanks hun goedgekeurde aanvraag bij AGODI, helemaal geen tolken gebruikten. 11 van deze 24 waren leerlingen in het SO, 11 studenten in het HO en 3 cursisten in het VWO. Tijdens schooljaar 2022-2023 waren er 16 leerlingen, waaronder 11 in HO, die geen tolken gebruikten.

1^e semester 2024-2025 t.o.v. 1^e semester 2023-2024

Tijdens de start van schooljaar 2024-2025 steeg het aandeel leerlingen dat uitsluitend tolken VGT gebruikte naar 83,0 %. 14,0 % gebruikte uitsluitend tolken ST en 3,0 % gebruikte een combinatie van tolken VGT en ST.

1.3.3 Tolken in een taalafdeling VGT in het regulier onderwijs

Schooljaar 2024-2025 is een voorbereidend schooljaar op de start van het tweetalig onderwijs. Vanaf schooljaar 2025-2026 kunnen dove en horende leerlingen bovenop de 'gewone eentalige' afdeling eveneens inschrijven voor de taalafdeling VGT.

Momenteel hebben de dove leerlingen, ingeschreven in het regulier onderwijs nog recht op een tolk bij 100% van de lessen. Op korte termijn zullen de betrokken teams van deze afdeling(en) waarschijnlijk nog niet geheel gebarentalig kunnen zijn, voornamelijk door een tekort aan tweetalige dove leerkrachten. Gedurende deze overgangperiode is het aangewezen dat de leerlingen binnen deze taalafdeling zeker het recht blijven behouden om voldoende tolkuren in te zetten in deze tweetalige klasomgeving.

1.4 Sector Derden (D-uren)

1.4.1 Eigen administratie

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 131 uren aangevraagd. Hiervan werden 57 uren opgelost (41 uren Derden en 16 uren TLA zonder overmacht). Dat betekent dat 56,5 % van de tolkaanvragen onopgelost bleef.

1.4.2 Enquêtes m.b.t. de jaren 2019-2023 in verband met het tolken voor derden

Het CAB heeft het initiatief genomen om - in samenwerking met BVGT (www.bvgt.be), de beroepsvereniging van tolken - een aantal enquêtes af te nemen met betrekking tot het tolken voor derden, buiten de drie domeinen Onderwijs, Werk & Welzijn, waarin het CAB de tolkenwerking beheert. Deze enquête had als doel een beter beeld te scheppen over tolken VGT-X die in Vlaanderen ook tolken voor derden (externe organisaties, ziekenhuizen, theaterhuizen, festivals,...).

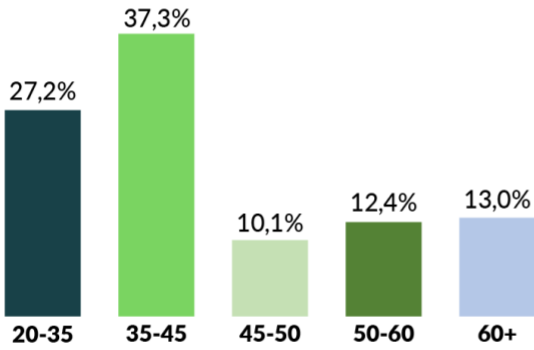
De eerste enquête werd gelanceerd op 7 februari 2023 met betrekking tot de jaren 2019-2022 (4 jaren). Hierop kwamen in totaal 91 reacties. Op 6 november 2024 volgde een tweede enquête met betrekking tot het jaar 2023, waarop 89 tolken reageerden. De vragenlijst bleef min of meer dezelfde.

De analyse van deze enquêtes wordt duidelijk weergegeven in de infographics hieronder:

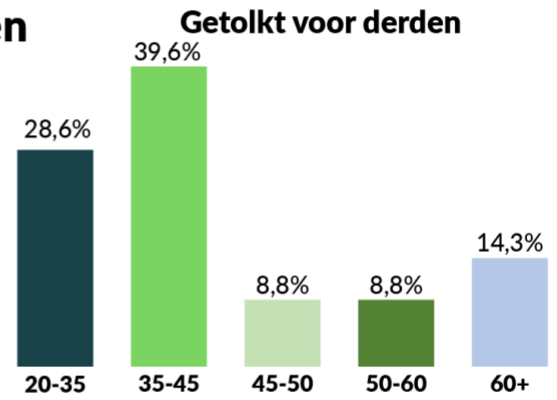
Opdrachten niet via CAB

2019-2022

Alle tolken

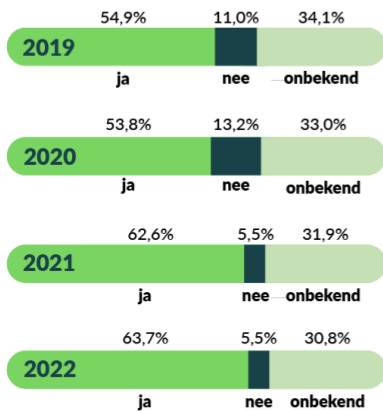


Leeftijd tolken

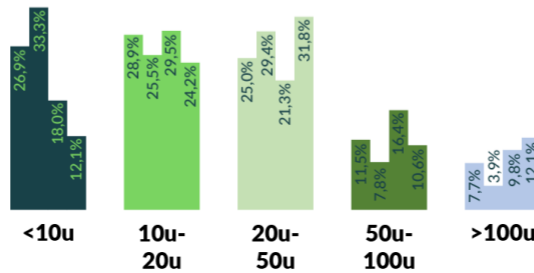


Getolkt voor derden

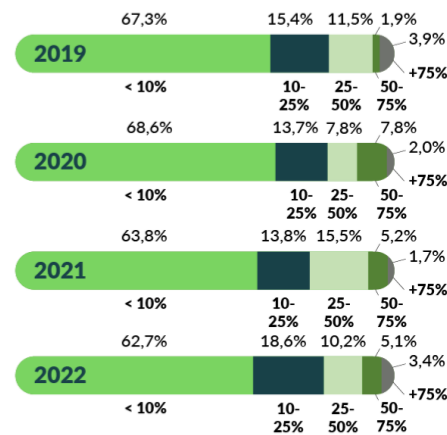
Getolkt voor Derden?



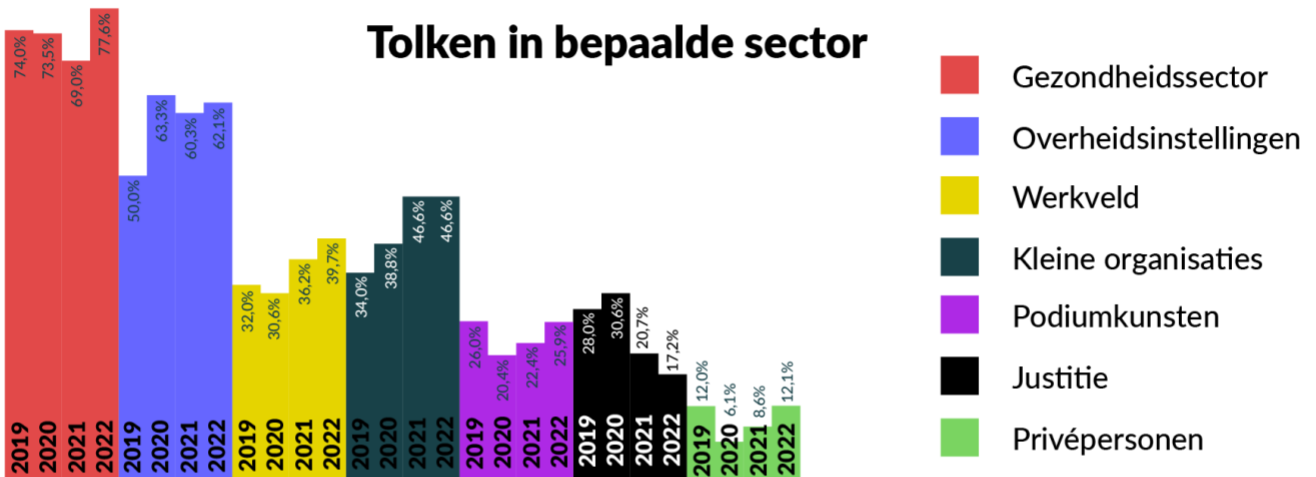
Hoeveel uur getolkt voor Derden



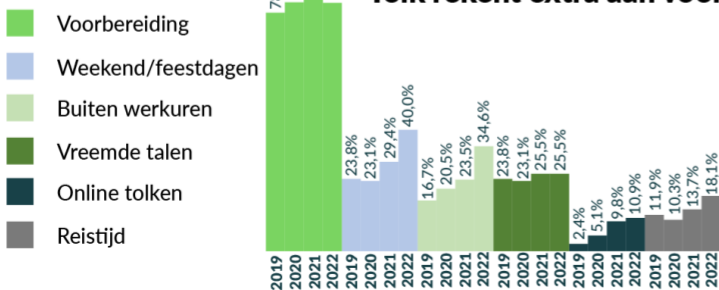
% aandeel CAB vs Derden



Tolken in bepaalde sector



Tolk rekt extra aan voor:

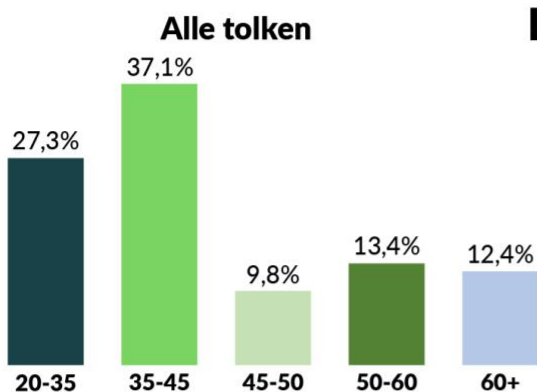


Gemiddelde prijs per uur

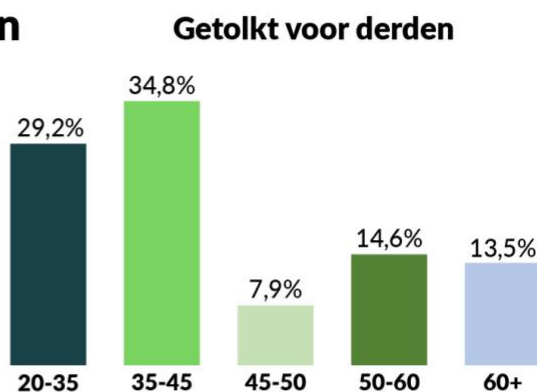


Opdrachten niet via CAB

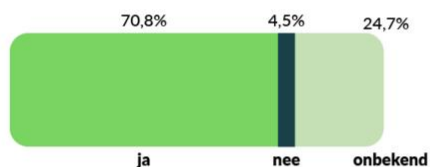
2023



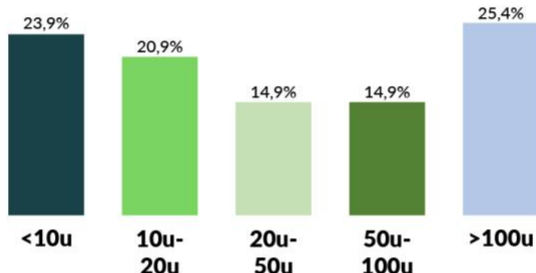
Leeftijd tolken



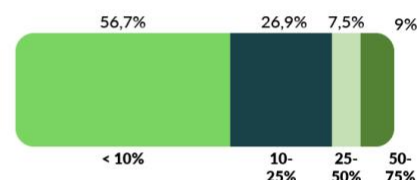
Getolkt voor Derden?



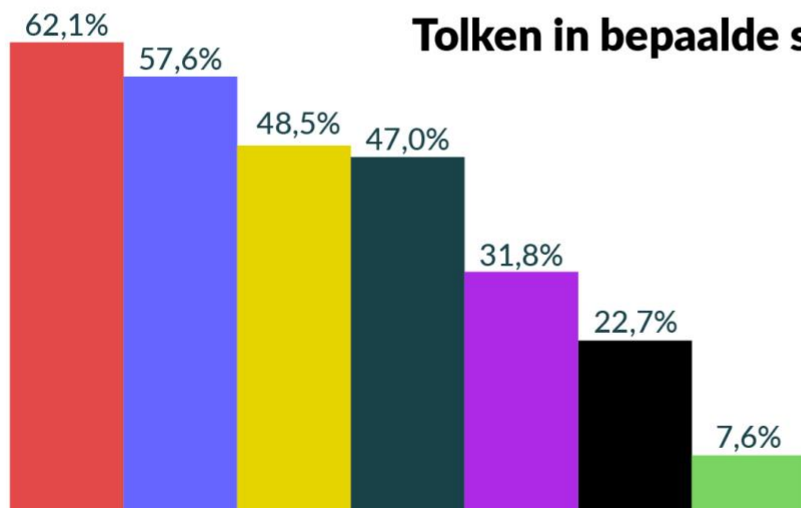
Hoeveel uur getolkt voor Derden



% aandeel CAB vs Derden

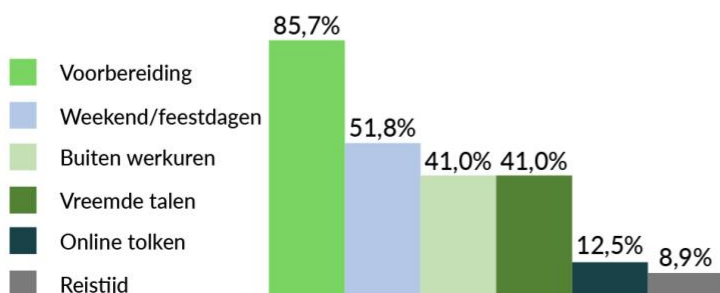


Tolken in bepaalde sector

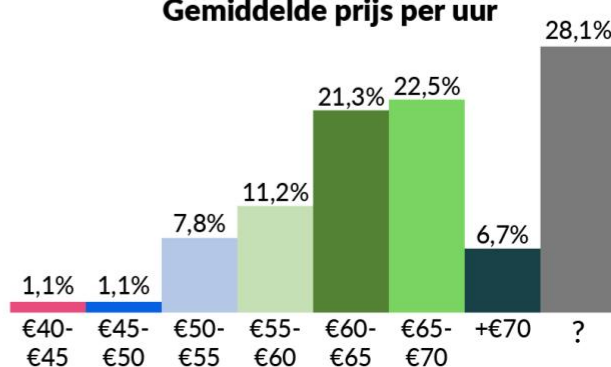


- Gezondheidssector
- Overheidsinstellingen
- Werkveld
- Kleine organisaties
- Podiumkunsten
- Justitie
- Privépersonen

Tolk rekt extra aan voor:



Gemiddelde prijs per uur



De enquêtes bevestigden ons vermoeden dat de tolkopdrachten voor derden een extra druk vormen op de oplossingsgraad van de tolkopdrachten in Werk, Welzijn en Onderwijs. We sommen hieronder een aantal vaststellingen op:

- Bijna alle tolken (95 %) hebben ooit al eens op factuur getolkt voor derden. Dit betekent dat bijna elke tolk al vertrouwd is met tolken buiten deze 3 domeinen;
- Van 2019 t.e.m. 2023 steeg het aantal opdrachten dat tolken voor Derden tolkten. We noteren een groeiend aantal tolken die op jaarbasis minstens 50 uren of meer presteren: 20 % (2019), 12 % (2020), 27 % (2021), 25 % (2022) en 40 % (2023);
- Willen we de verhouding subsidieerbare tolkuren & gefactureerde tolkuren t.o.v. het totaal aantal tolkuren analyseren, dan is er ook een tendens op te merken:
 - 67 % van de tolken factureerde minder dan 10 % van hun prestaties aan derden in 2019, terwijl 15,4 % tussen 10-25 % factureerden;
 - 63 % van de tolken factureerde minder dan 10 % van hun prestaties aan derden in 2022, terwijl 18,6 % tussen 10-25 % factureerden.
 - In 2023 zakte dit cijfer naar 56,7 % (minder dan 10 %) en steeg dit voor de categorie tussen 10-25 % naar maar liefst 26,9 %;
- Op de vraag welk tarief de tolken factureerden, antwoordde in 2019 74,5 % dat ze meer factureerden dan het gangbaar uurtarief in dat jaar. Dit cijfer steeg in 2022 naar 87,9 %. In 2023 steeg dit nogmaals tot 90,9 %;
- Hieronder een overzicht van de uurtarieven, die gehanteerd werden door de tolken:

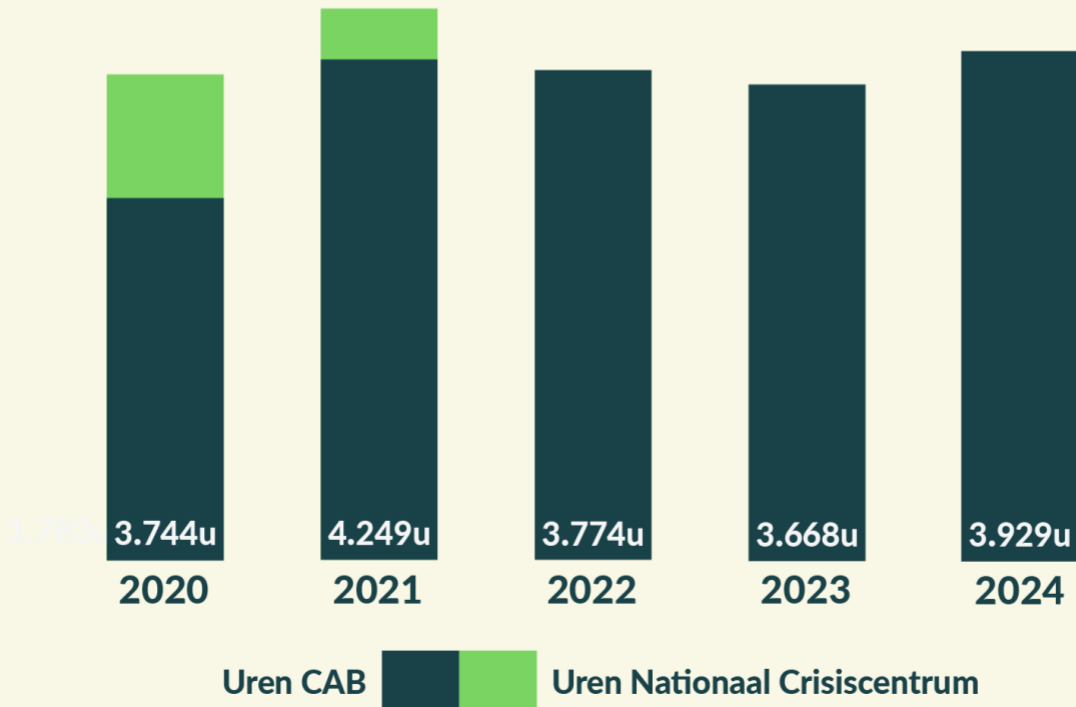
Jaren	40-45 €	45-50 €	50-55 €	55-60 €	60-65€	65-70	> 70 €
2019	14,29%	22,45%	36,73%	24,49%	2,04%	-	-
2020	10,20%	8,16%	46,94%	28,57%	6,12%	-	-
2021	11,67%	5,00%	33,33%	38,33%	6,67%	5,00%	-
2022	8,62%	0,00%	12,07%	41,38%	27,59%	6,90%	3,45%
2023	1,56%	1,56%	10,94%	15,63%	29,69%	31,25%	9,38%

- De tolken rekenden extra's aan voor onderstaande punten:
 - Voorbereidingstijd: 85,7 % van de tolken
 - Weekend en/of feestdagen: 51,8 % van de tolken
 - Reistijd: 9 % van de tolken
- 67 % van deze tolken paste dezelfde kilometervergoeding toe als binnen de regelgeving van het CAB en ongeveer 30 % van de tolken rekende méér aan.
- In de enquête werd ook gevraagd of de tolken het uurtarief hebben aangepast in vergelijking met het voorgaande jaar: 69 % antwoordt positief.

Voor het jaar 2024 werd eveneens een enquête gelanceerd, maar deze enquête hebben we momenteel nog niet kunnen afsluiten. Dit zal opgenomen worden in het jaarverslag van 2025.

Afstandstolkendienst

Uren permanentie tolken



20.833
oproepen
aangevraagd

-11,80%

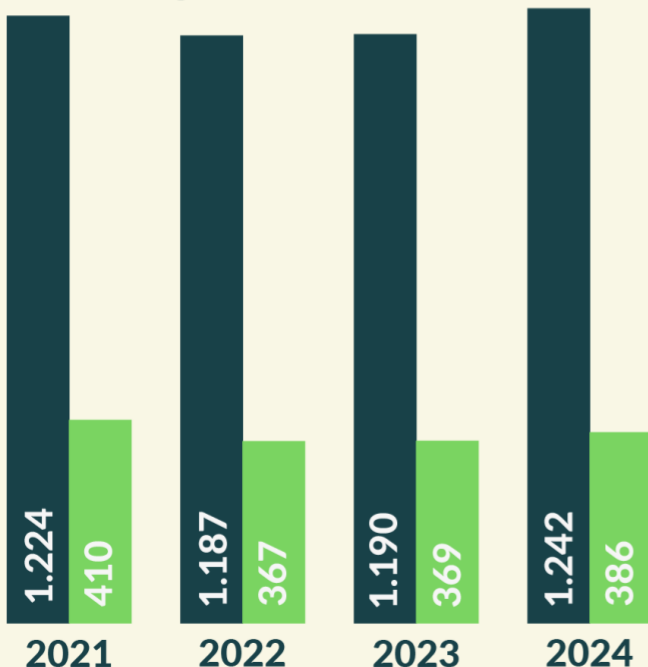
73,78%
beantwoord

(2023 - 68,65%)

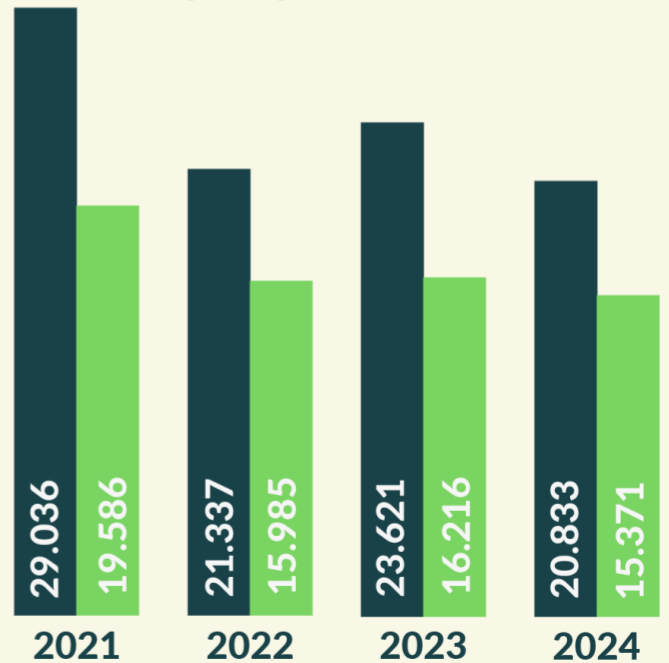
15.371
oproepen
beantwoord

-5,21%

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.

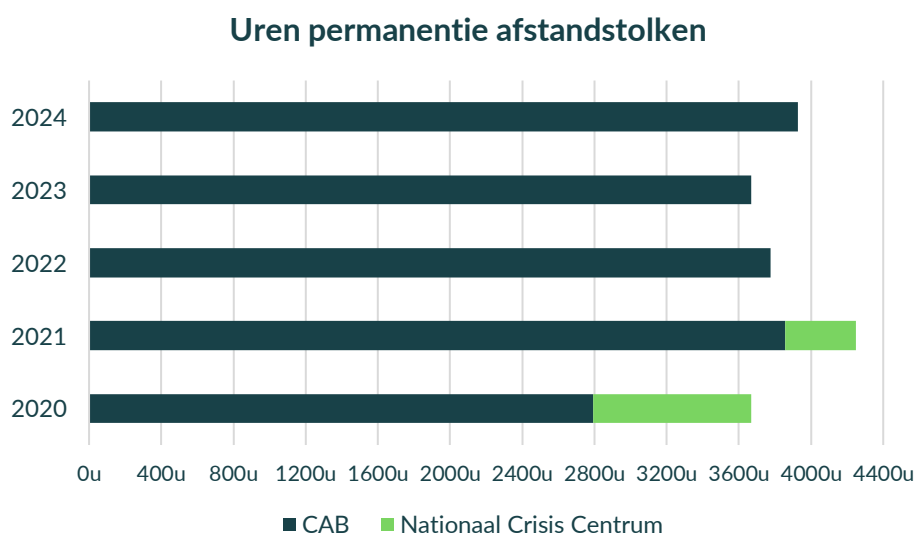
Sedert december 2017 biedt de afstandstolkendienst ook een schrijftolkendienst aan, d.m.v. een schrijftolk die aanwezig is in het callcenter.

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 2024 werden in totaal **3.929 tolkuren** ingezet (3.668,5 uren in 2023). 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 2024 werd net zoals in het jaar voordien vastgehouden aan de inzet van 2 freelance afstandstolken die tegelijkertijd tolkten om wachtrijen te beperken. Op maandag, woensdag en donderdag was de afstandstolkendienst ook steeds open tussen 17u30-19u00.

Tijdens de zomermaanden werd een verminderde bezetting doorgevoerd, waarbij enkel tijdens de piekmomenten 2 tolken werden ingezet (deze zijn tussen 9u30-11u30 en 13u30-15u30). Binnen de resterende tijd van 9u tot en met 17u werd slechts 1 tolk ingezet.

Maand	Openingsuren	Uitsluitend op maandag, woensdag en donderdag
Januari	8u30-17u30	17u30-19u00
Februari	8u30-17u30	17u30-19u00
Maart	8u30-17u30	17u30-19u00
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

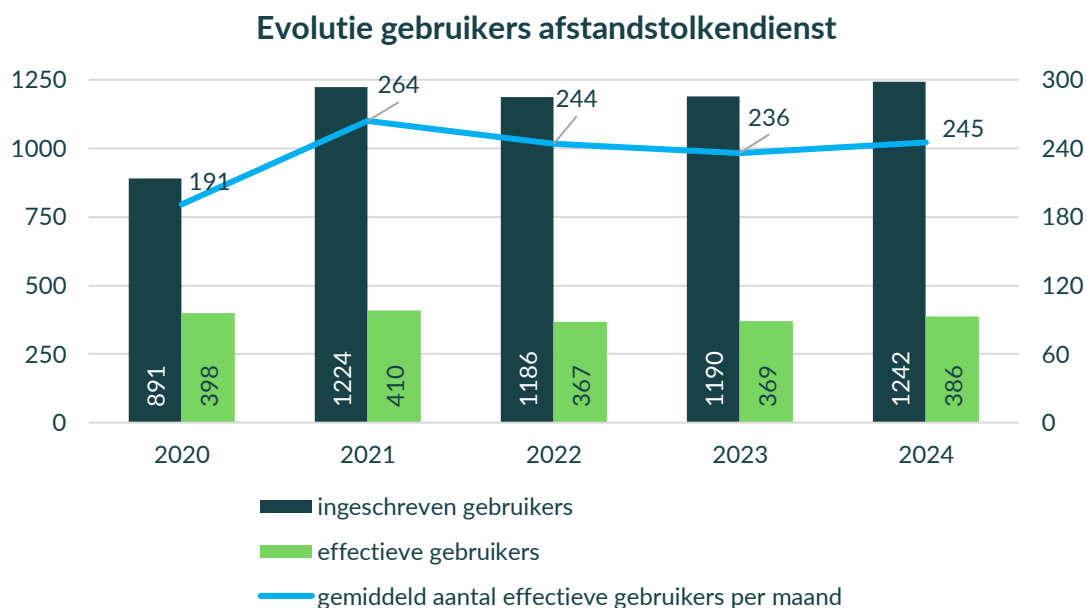
1.5.2 Gebruikers afstandstolkendienst

In 2024 steeg het aantal ingeschreven gebruikers lichtjes t.o.v. 2023 (1.242 gebruikers in 2024 t.o.v. 1.190 gebruikers in 2023). Dit betekende een stijging van 52 gebruikers (+4,2 %).

Hiervan maakten 386 gebruikers effectief gebruik van de afstandstolkendienst (369 in 2023). Met effectief gebruik bedoelen we: deze gebruikers hebben oproepen aangevraagd of oproepen ontvangen in 2024.

Gemiddeld per maand waren er 245 gebruikers in 2024 t.o.v. 236 gebruikers in 2023.

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. 63,4 % van de effectieve gebruikers maakte gemiddeld maandelijks gebruik van de afstandstolkendienst (64 % in 2023).



1.5.3 In welke mate werd de afstandstolkendienst benut?

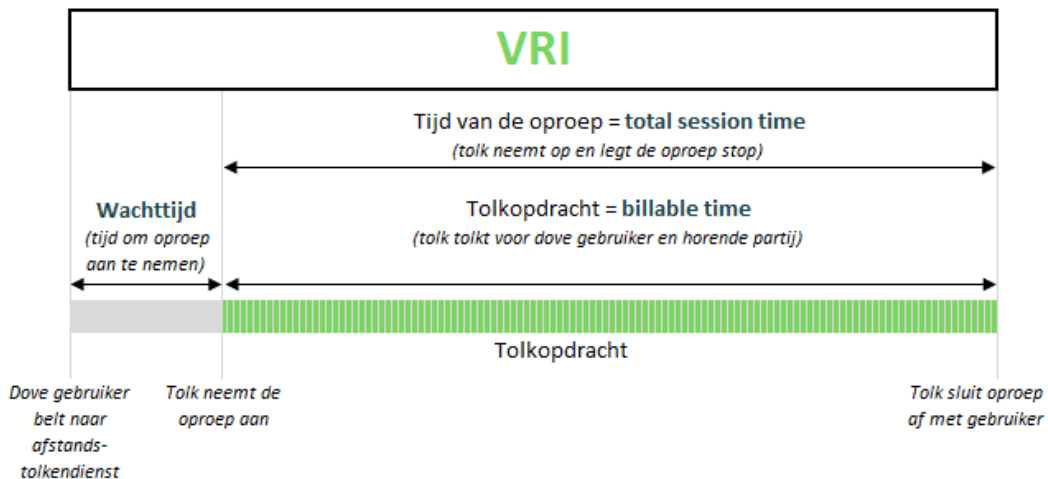
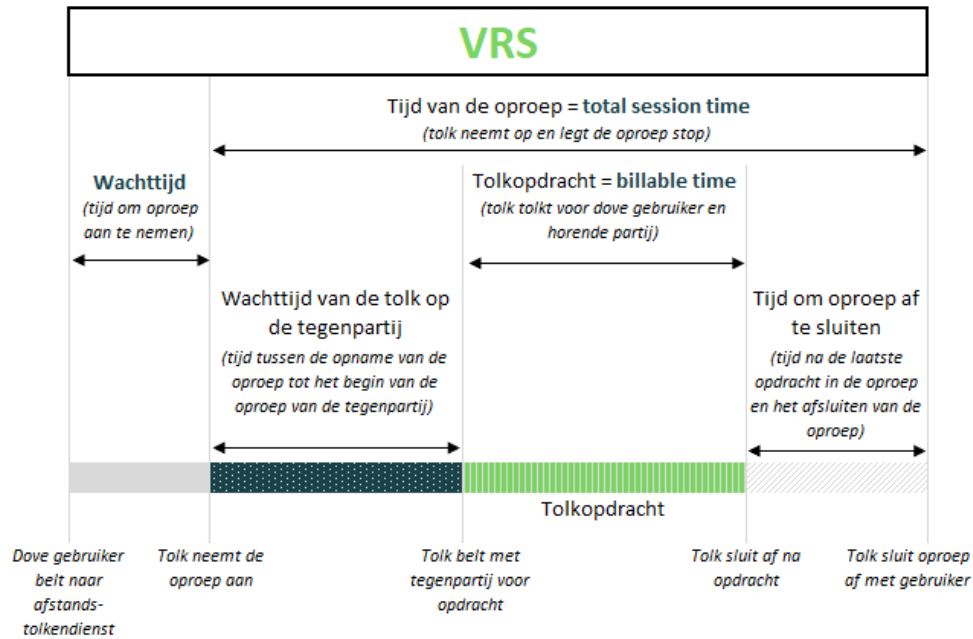
1.5.3.1 Op het niveau van de oproepen

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.



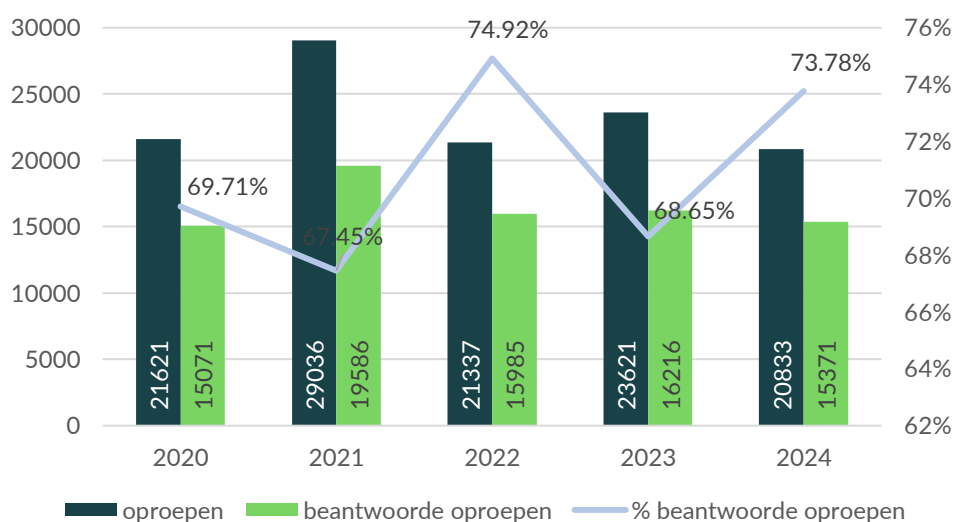
In 2024 ontvingen we in totaal 20.833 oproepen waarvan 15.371 oproepen (73,78 %) werden beantwoord. Wat bedoelen we juist met “beantwoord”? Dit betekent dat de oproep door de afstandstolk aangenomen werd en dat er communicatie was tussen tolkgebruiker en afstandstolk. Vorig jaar ontvingen we 23.621 oproepen (16.216 beantwoorde oproepen, d.i. 68,65 %).

Het aantal oproepen daalde in 2024. Procentueel gezien is het aantal beantwoorde oproepen gestegen t.o.v. 2023 (73,78 % t.o.v. 68,65 %), wat duidt op een verbeterde service voor de tolkgebruiker. Helaas ondervonden de afstandstolken nog steeds een hoge werkdruk, ook waren er af en toe wat langere wachttijden.

Onze betrachting is om boven de 75 % te komen met de huidige permanentie (2 tolken).

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

Evolutie beantwoorde oproepen

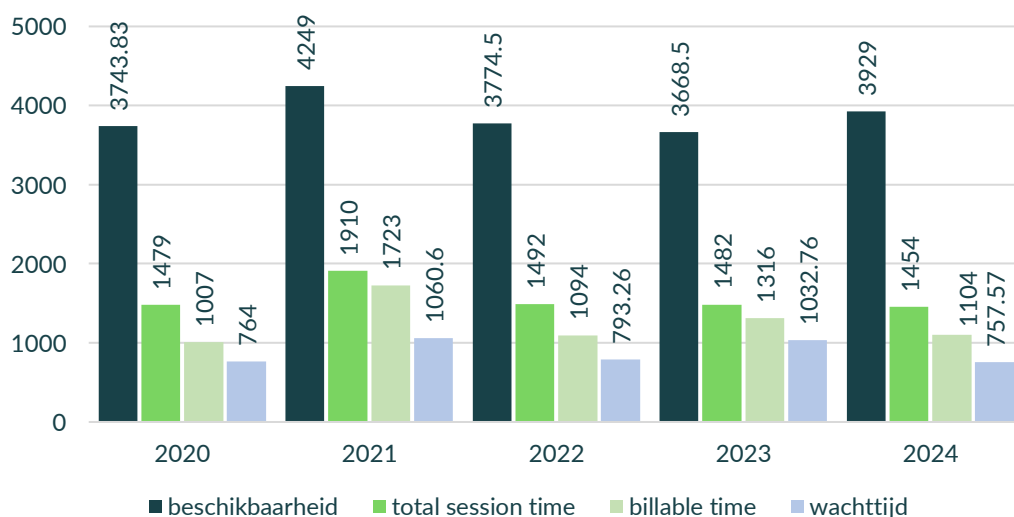


Niet alle 15.371 “beantwoorde oproepen” leidden echter tot een effectief gesprek tussen de dove gebruiker en zijn horende gesprekspartner. Tot de beantwoorde oproepen worden alle oproepen gerekend waarbij de afstandstolk op zijn minst de oproep aangenomen heeft en een poging gedaan heeft om de horende gesprekspartner te bereiken. Bij 77 % van de beantwoorde oproepen kon de tolk effectief de horende gesprekspartner bereiken. In 2023 was dit 74%. Het gaat in 2024 over 11.799 oproepen, een lichte daling t.o.v. het aantal oproepen in 2023 (-1,7%).

De oproepen genereren dus een *total session time* en een *billable time*. In 2024 was er een total session time van 1.454 uren en een billable time van 1.104 uren.

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

Totaal aantal uren beschikbaarheid, total session time, billable time en wachttijd per jaar



Hoe vertaalde zich dit naar de “gemiddelde” oproep in 2024?

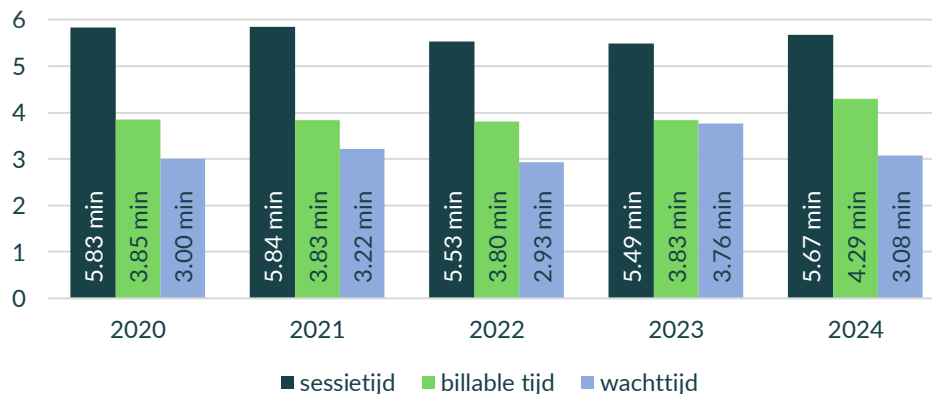
Een oproep had een gemiddelde wachttijd van 3,08 minuten. Per beantwoorde oproep duurde de gesprekstijd gemiddeld 4,29 minuten op een gemiddelde sessietijd van 5,67 minuten.

Niet elke oproep leidde effectief 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 2024 4,29 minuten. De

gemiddelde totale duur van deze oproepen bedroeg 8,75 minuten (5,67 minuten sessietijd + 3,08 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 daalde, wat een goede ontwikkeling is. Alhoewel de wachttijden iets korter werden met daarnaast een stijging in de sessietijden, deze combinatie zorgden ervoor dat de werkdruk voor de afstandstolken even hoog bleef.

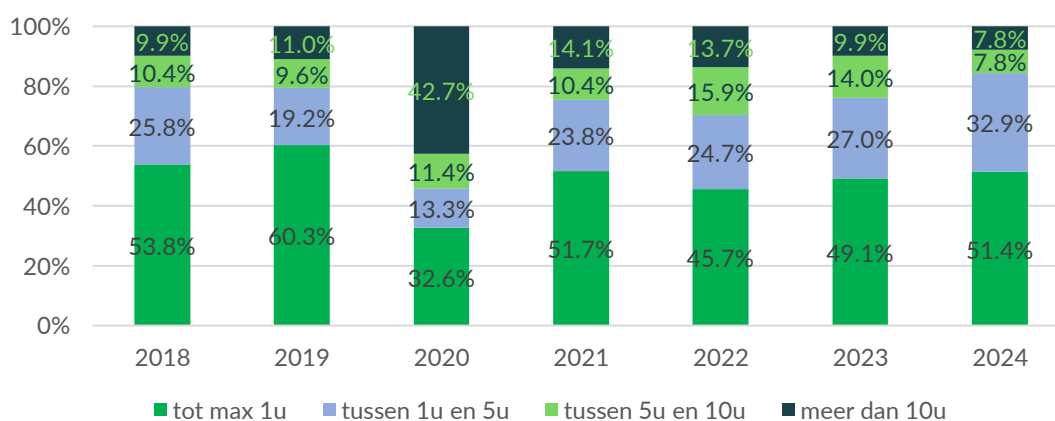
**Evolutie oproepen met effectieve communicatie:
gemiddelde sessietijd, billable tijd en wachttijd (in
minuten)**



1.5.3.2 Op het niveau van de dove gebruikers

De dove gebruikers genereerden in 2024 een totale sessietijd van 1.454 uren. Niet alle dove gebruikers maakten evenveel gebruik van de afstandstolkendienst. De grafiek hieronder toont de onderlinge verhoudingen en evolutie gedurende de afgelopen 5 jaar: in 2024 deden 51,4 % van de gebruikers voor minder dan 1 uur beroep op de afstandstolkendienst. 15,6 % 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).

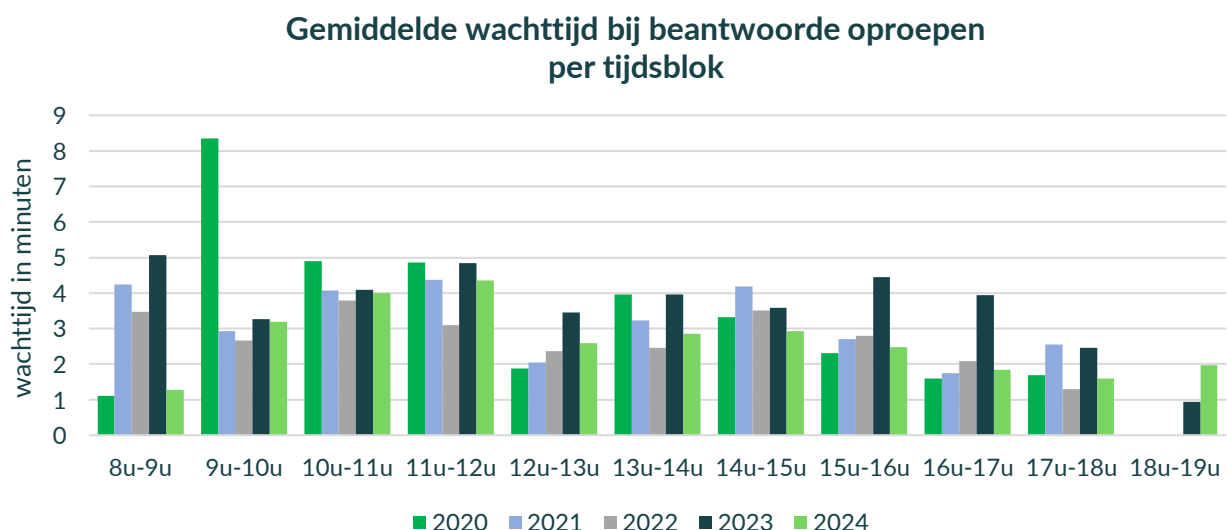
Analyse vanuit deze gegevens in 2024 leverde volgende vaststellingen op:

- 92,1 % VRS,
- 97,1 % VGT, 0,04 % ST en 0,65 % oproepen van horende klanten (2,15 % van de oproepen zijn onbekend).

Net zoals voorgaande jaren stellen we vast dat in 2024 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 (63,4 %), vervolgens om audioproblemen (17,8 %) en verbindingsproblemen (15,3 %).

Hierna een overzicht van de piekperiodes van wachttijden bij alle “beantwoorde⁵” oproepen over de laatste 5 jaren:

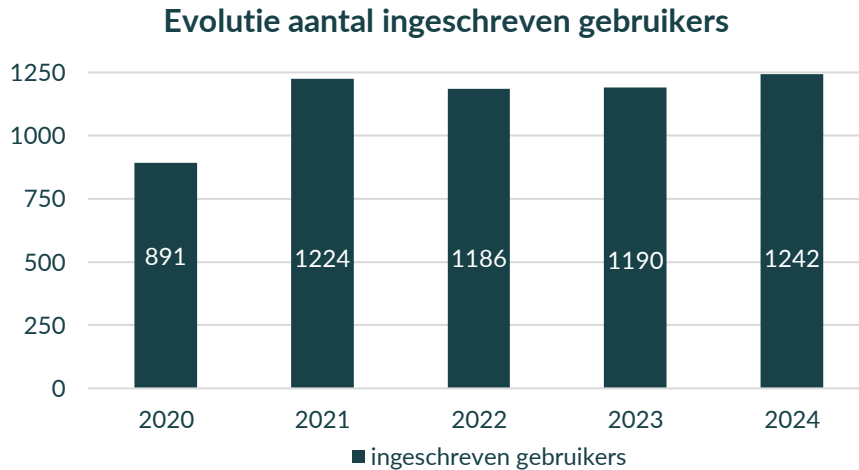


⁵ Met “beantwoorde” wordt bedoeld: ofwel was er een effectieve communicatie met de beoogde gesprekspartner, ofwel was er enkel communicatie met de tolk en kwam de communicatie met de gesprekspartner niet tot stand.

1.5.5 Inschrijvingen afstandstolkendienst

In de grafiek hieronder ziet men duidelijk dat vanaf de eerste lockdown in maart 2020 meer tolkegebruikers 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 2024 zijn er 52 gebruikers bijgekomen.



1.5.6 Permanentie afstandstolken

Zoals in 2023, hebben we in 2024 nog steeds veel inspanningen 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. In december 2024 startten 2 extra tolken in opleiding tot afstandstolk. Deze zullen in de loop van 2025 als afstandstolk ingeschakeld worden.

1.5.7 Thuiswerk afstandstolken

De tolken konden in 2024 kiezen uit 2 locaties om hun shift voor de afstandstolkendienst uit te voeren:

- CAB hoofdkantoor in Destelbergen
- 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.

Hieronder wordt de verhouding kantoor- of thuiswerk in 2024 weergegeven:

Tolk	Aantal tolkuren	Kantoor	Thuiswerk
Afstandstolk 1	302,5 uren	0 %	100 %
Afstandstolk 2	87 uren	0 %	100 %
Afstandstolk 3	241 uren	0 %	100 %
Afstandstolk 4	250 uren	100 %	0 %
Afstandstolk 5	129 uren	98 %	2 %
Afstandstolk 6	324,5 uren	0 %	100 %
Afstandstolk 7	211,5 uren	0 %	100 %
Afstandstolk 8	627,5 uren	0 %	100 %
Afstandstolk 9	288 uren	0 %	100 %
Afstandstolk 10	55 uren	26 %	74 %
Afstandstolk 11	194,5 uren	0 %	100 %
Afstandstolk 12	372 uren	0 %	100 %
Afstandstolk 13	2,5 uren	20 %	80 %
Afstandstolk 14	206,5 uren	0 %	100 %
Afstandstolk 15	330,5 uren	11 %	89 %
Afstandstolk 16	307 uren	2 %	98 %
Totaal	3.929 uren	8,7 %	91,3 %

2

Evolutie van het tolkenbestand

2.1 Tolken VGT

In het jaar 2024 studeerden 7 nieuwe tolken VGT af, waarvan 3 postgraduat (KU Leuven) en 4 gegradueerden (via Artevelde Hogeschool Gent en AP Hogeschool Mechelen).

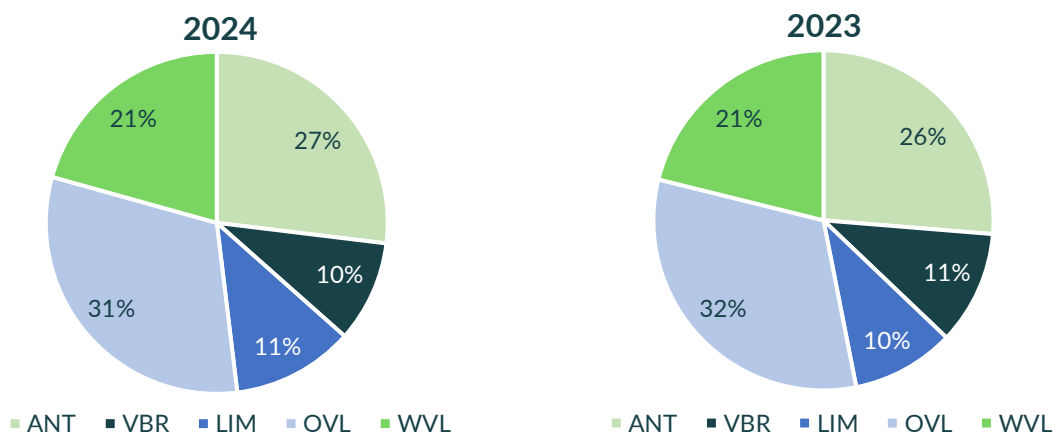
Eind 2024 waren er 208 actieve tolken (+7,2 % t.o.v. 2023 met 194 actieve tolken).

De totale omzet getolkt door tolken VGT steeg met 8,1 %.

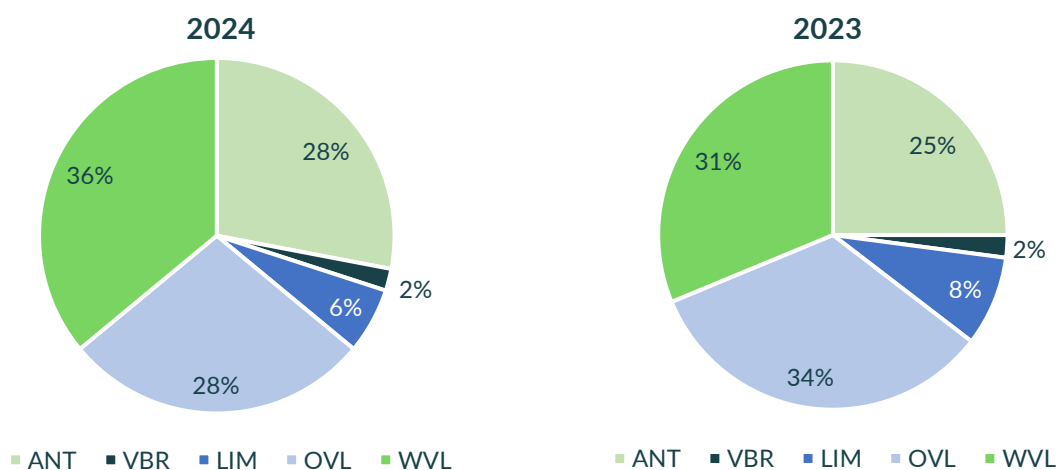
2.1.1 Aantal tolken per provincie

De spreiding van actieve tolken over alle woonplaatsen per provincie wijzigde in 2024 weinig t.o.v. 2023. Ondanks een flinke stijging (+26 %) van het aantal tolken in Limburg (+5 tolken) schuift deze provincie slechts 1 plaatsje op en brengt daardoor Vlaams-Brabant, waar het aantal tolken daalde met 5 % (-1 tolk), op de laatste plaats.

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 2024 waren dat 199 personen (18 personen meer dan in 2023).

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 2024 bedroeg € 1.865,45.

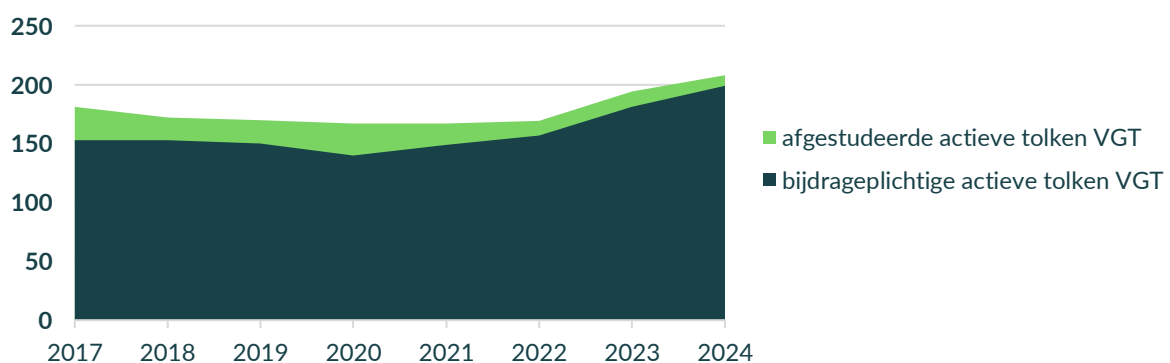
We zagen opnieuw een klein stijging van het aantal tolken VGT dat meer dan 700 uren tolkte: van 40 tolken in 2021 naar 50 tolken in 2024. Het honorarium bleef jarenlang gebaseerd op € 36,35 omwille van een indexaanpassing. Vanaf het jaar 2022 steeg dit via een stappenplan met 6 % tot € 41,58 per getolkt uur, in 2023 met 21 % tot € 50,23 per getolkt uur en in 2024 met 9 % tot € 54,80 per getolkt uur.

Bekijken we de verdeling van deze tolken volgens hun omzet, dan stellen we vast dat in Limburg en Vlaams-Brabant het overgrote deel van de tolken (resp. 71 % en 70 %) minder dan 300 uren per jaar tolkten en resp. 13 % en 5 % meer dan 700 uren tolkten. In Limburg daalde het aantal tolken dat meer dan 700 uren tolkte tot 3 tolken (in 2024 waren dat er 4), terwijl in West-Vlaanderen 37 % minder dan 300 uren tolkte en 42 % meer dan 700 uren tolkte. West-Vlaanderen beschikte over 18 tolken die meer dan 700 uren tolkten. In Antwerpen zien we een toename van het aantal tolken dat meer dan 700 uren tolkte, waardoor hun aandeel steeg van 25 % naar 28 %, terwijl in Oost-Vlaanderen het aantal tolken dat meer dan 700 uren tolkte, afnam en het aandeel daalde van 34 % naar 28 %. Zo beschikten deze beide provincies in 2024 over een gelijke verdeling van het aantal tolken dat meer dan 700 uren tolkte (14 tolken).

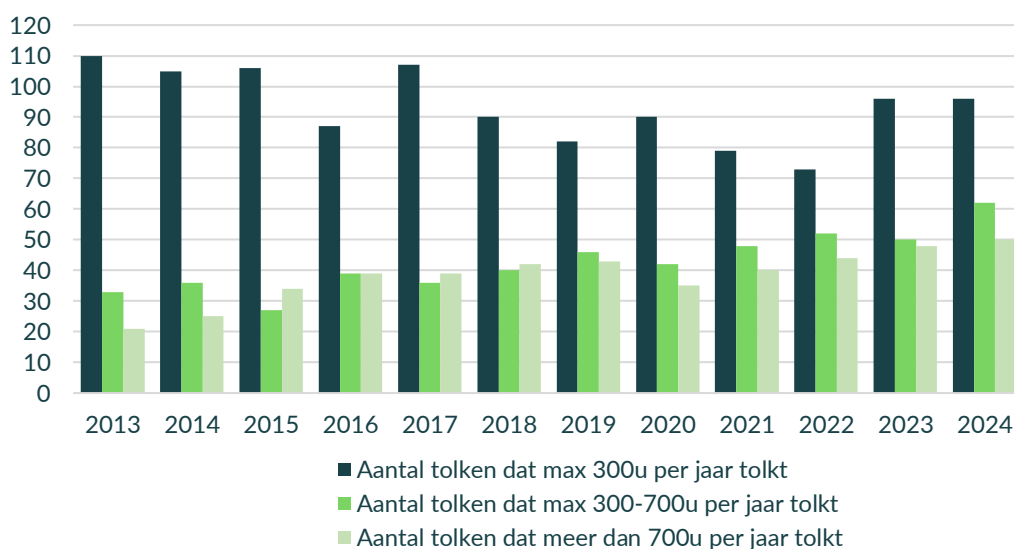
Het is onduidelijk of deze evolutie een rechtstreeks gevolg is van de locatie, waar de opleiding voor tolken VGT aan de KU Leuven, campus Antwerpen gegeven wordt...

Hierna volgen een aantal grafieken over het tolkencontingent.

Evolutie aantal tolken VGT 2017 - 2024



Omzet tolken VGT: evolutie 2013 - 2024



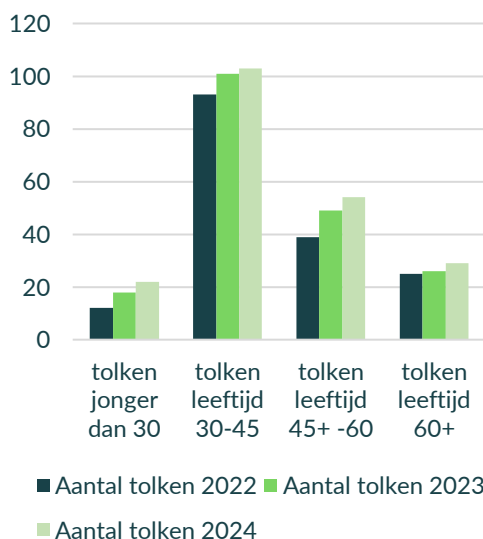
2.1.3 Aantal tolken per leeftijdscategorie

Uit de statistieken hierna leiden we af dat het aantal tolken in alle leeftijdsgroepen steeg in 2024. Het aantal actieve tolken jonger dan 30 ging van 18 in 2023 naar 22 in 2024 (+22 %). Het aantal tolken tussen 30 en 45 jaar steeg lichtjes van 101 in 2023 naar 103 (+2 %). Ook het aantal tolken tussen 45 en 60 steeg van 49 in 2023 naar 54 in 2024 (+10 %) en het aantal tolken ouder dan 60 steeg van 26 in 2023 naar 29 in 2024 (+12 %). Binnen deze laatste groep zien we een stijging met 8 % (+1 persoon) van het aantal tolken boven de 65.

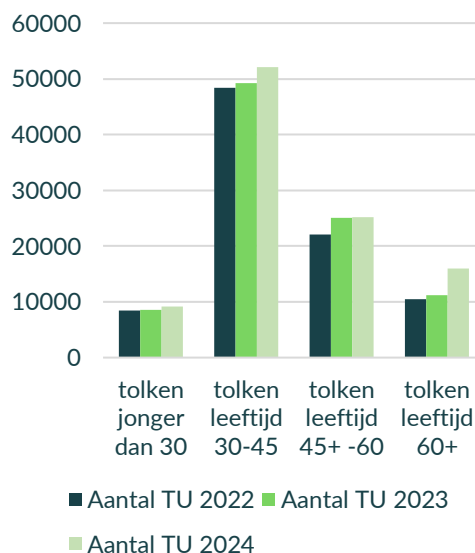
Het gemiddeld aantal getolkte uren per tolk in 2024 is 492 uren (+2 % t.o.v. 2023). De tolken jonger dan 30 tolkten gemiddeld 417 uren (-13 % t.o.v. 2023 met 476 uren). Tolken tussen 30 en 45 jaar tolkten gemiddeld 506 uren (+4 % t.o.v. 2023 met 488 uren) en tolken tussen 45 en 60 tolkten gemiddeld 467 uren (-9 % t.o.v. 2023 met 511). De tolken ouder dan 60 tolkten gemiddeld maar liefst 28 % meer dan vorig jaar (551 in 2024, 485 in 2023).

De grootste groep tolken bleef de groep tussen 30 en 45 jaar (50 %) en zij tolkten samen 51 % van alle tolkuren. Daarna volgt de groep 45-60 jaar (26 %) die samen 25 % van alle tolkuren tolkte. De 60-plussers (14 %) tolkten samen 16 % van de tolkuren en de tolken jonger dan 30 (11 %) tolkten samen 9 % van de tolkuren.

**Evolutie aantal tolken
2022-2024
volgens leeftijdscategorie**



**Evolutie aantal tolkuren
2022-2024 volgens
leeftijdscategorie tolken**



Binnen de groep van 60-plussers (29 personen) zijn 13 personen 65-plussers (12 in 2023, 13 in 2022).

In 2024 vertegenwoordigde deze groep 6 % van het totaal aantal tolken en 7 % van de totale omzet (idem in 2023).

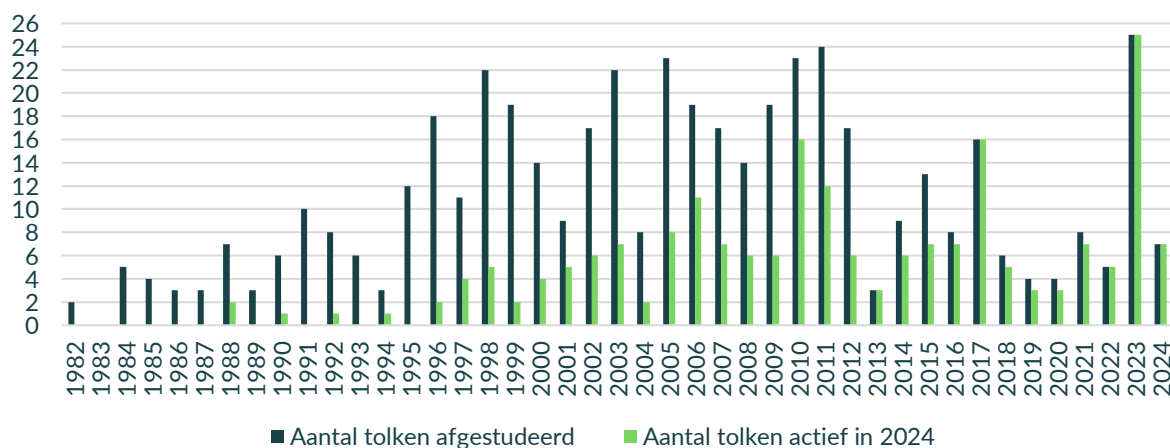
Op dit ogenblik tolkt de groep van 65-plussers gemiddeld 569 uren per jaar, dit is het hoogste gemiddelde van alle hierboven vermelde leeftijdsgroepen.

2.1.4 Werkelijke aangroei van tolken VGT

Sinds 1982 studeerden in totaal 477 tolken VGT af. In 2024 waren hiervan 208 personen nog actief als tolk VGT, waarvan 50 tolken VGT (24 %) meer dan 700 uren tolkten en 29 van hen (14 %) meer dan 1.000 uren tolkten. Om je een indicatie te geven van de grootteorde: 700 uren geeft een gemiddelde jaaromzet van € 38.360 en 1.000 uren geeft een gemiddelde jaaromzet van € 54.800.

De grafiek hieronder toont het aantal actieve tolken in 2024 volgens het jaar waarin deze tolken afstudeerden.

Tolken VGT actief in 2024 volgens jaar afgestudeerd



Wat was de gemiddelde verdienste voor een tolk in 2024?

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).

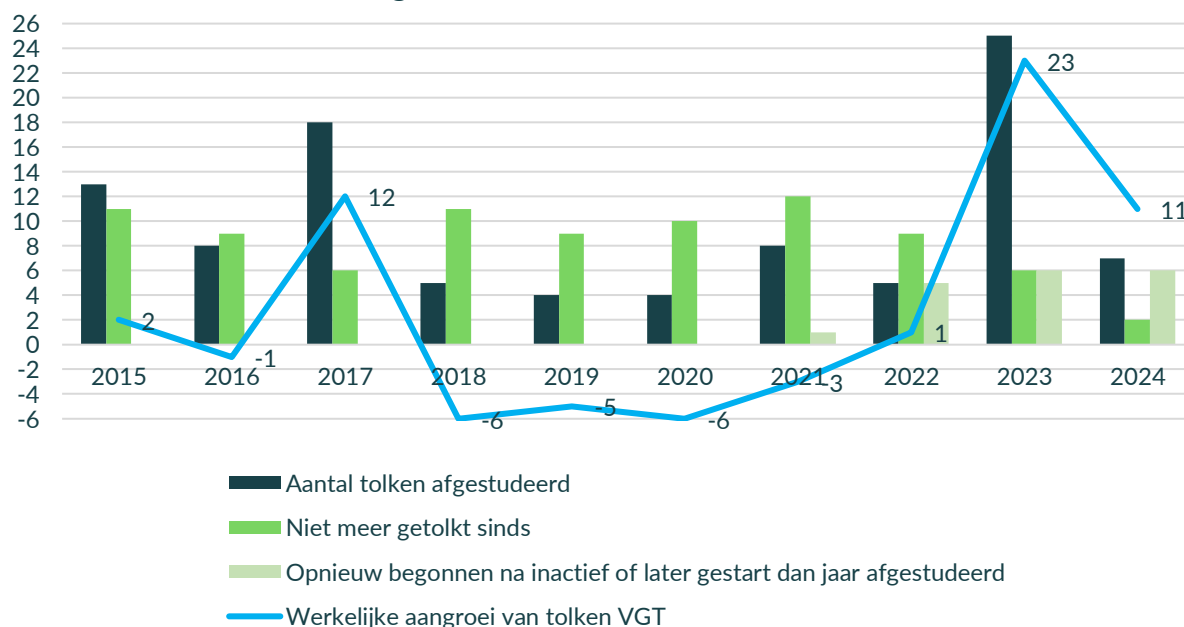
In 2024 was er een gemiddelde omzet van 492 tolkuren op één kalenderjaar. Rekenen we dit om in omzet (*), dan zou hen dit een bruto-jaarinkomen van € 26.962 opleveren. Omgerekend is dit een bruto-maandinkomen van € 2.247 (zonder extra's als een verlof- en/of eindejaarspremie).

(*) Het uurhonorarium bedroeg in 2024 € 54,80 per tolkuur.

Er studeerden in de voorbije 10 jaar (2015-2024) 97 tolken VGT af, maar in diezelfde periode stopten 85 tolken met hun tolkactiviteiten. 18 tolken zijn opnieuw gestart na een periode van inactiviteit.

In 2024 studeerden 7 tolken VGT af, wat onder het gemiddelde ligt van de afgelopen 10 jaar (tussen 2014 en 2023 studeerden per jaar gemiddeld 9 tolken VGT af). Het aantal actieve tolken steeg in de laatste 10 jaar met 28 personen.

Aangroei en uitval van tolken VGT sinds 2015



2.1.5 Dove personen actief als tolk VGT

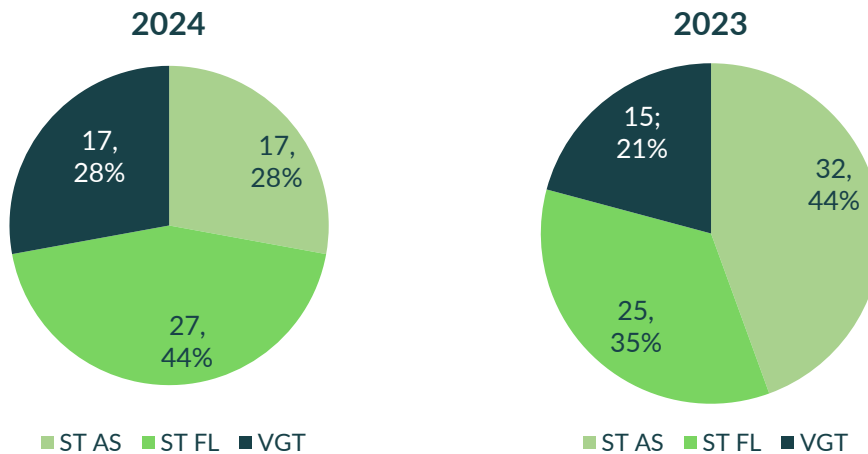
In 2024 waren er in totaal 17 dove personen actief als tolk VGT en deze personen tolkten in totaal 4.348 uren (1.507 uren in 2023), waarvan 3.172 uren in VGT en 1.176 uren in andere gebarentalen.

2.2 Schrijftolken (ST)

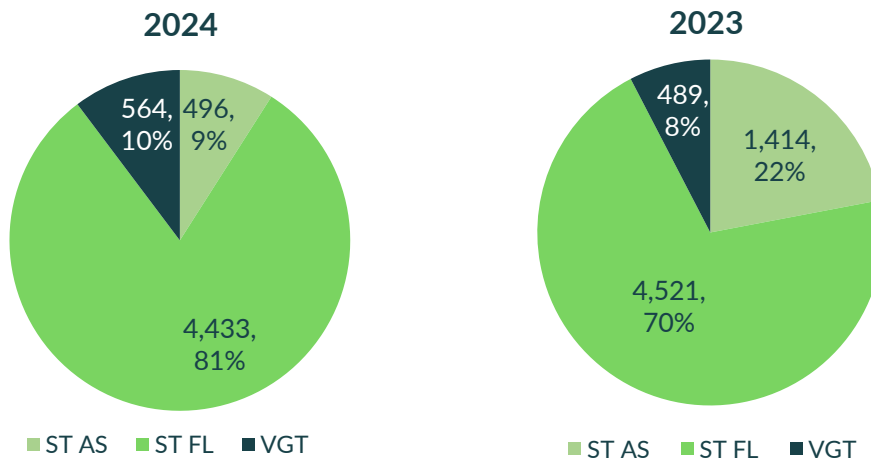
Het aantal actieve ST daalt elk jaar. In 2024 daalde het aantal ST dat opdrachten ST uitvoerde met 15,3 % van 72 naar 61 schrijftolken. We onderscheiden verschillende statuten voor ST: freelance tolken (ST FL), tolken VGT die ook opdrachten ST uitvoeren (VGT) en niet-zelfstandige ST (ST AS).

Ook het aantal getolkte uren ST daalde met 14,5 % van 6.424 naar 5.493 uren.

Verdeling verschillende schrijftolkstatuten, actief



Prestaties in tolkuren van verschillende schrijftolkstatuten



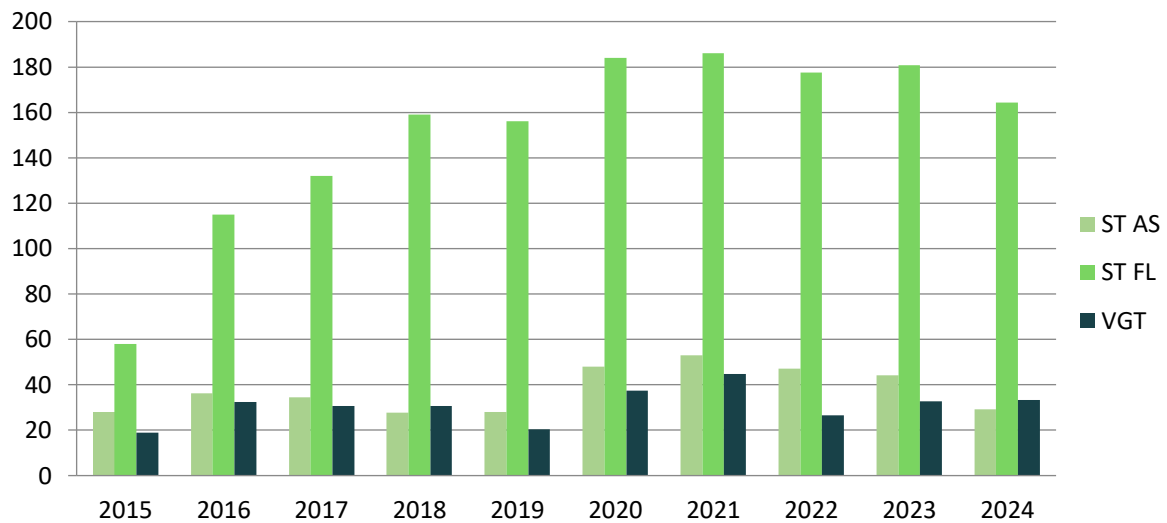
Het aantal actieve ST FL steeg met 8,0 % van 25 ST in 2023 naar 27 ST in 2024. Deze groep vertegenwoordigt 44,3 % van de actieve ST. Net zoals de vorige jaren, tolkten deze tolken het grootste deel van de tolkuren ST. Hun aandeel steeg sterk t.o.v. de laatste 4 jaar: 80,7 % in 2024 (70,4 % in 2023 en de 3 jaren ervoor 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 29 uren per tolk. Voor de groep met ST FL was dit gemiddeld 164 uren per tolk en de tolken VGT tolkten gemiddeld 33 uren ST per tolk.

Jaarlijks gemiddeld aantal getolkte uren ST per tolk per tolkstatuut

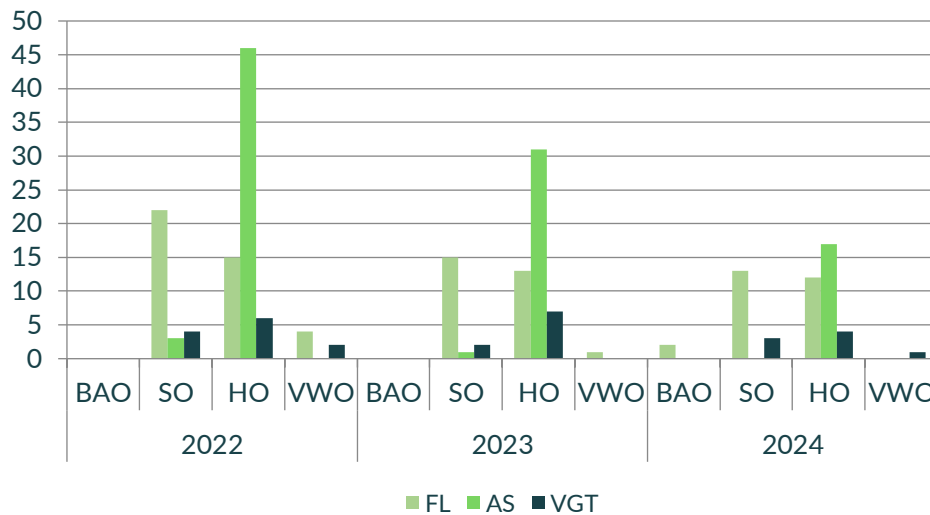


De meeste ST (33) tolkten in 2024 minder dan 100 uren. In 2024 tolkte slechts 1 ST tussen 500 en 700 uren (-2 sinds 2020) en tolkte 1 ST meer dan 700 uren (idem sinds 2016). Deze cijfers hebben betrekking op alle ST in alle sectoren, exclusief tolken VGT die ook wensen te schrijftolken (de omzet van de tolken VGT werd besproken in hoofdstuk [2.1.2](#)).

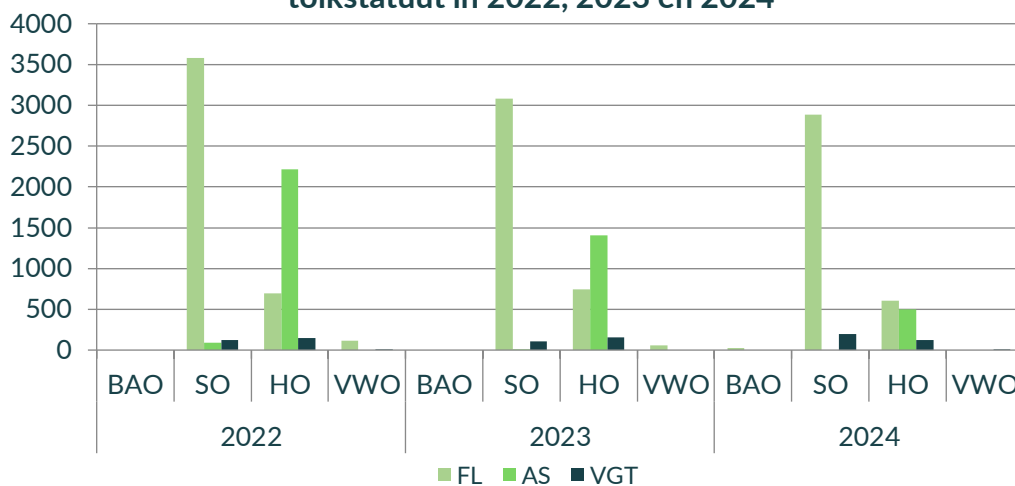
Hierna volgt info over specifiek de ST die in onderwijs actief waren.

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 2022, 2023 en 2024



Evolutie aantal getolkte schrijftolkuren per studieniveau per tolkstatuut in 2022, 2023 en 2024



T.o.v. 2023 was er in 2024 een sterke stijging van het aandeel getolkt door ST FL (van 69,8 % naar 81,0 %) en door tolken VGT (van 4,8 % naar 7,5 %). Het aandeel getolkt door ST AS daalde verder in 2024 naar 11,4 % (25,4 % in 2023).

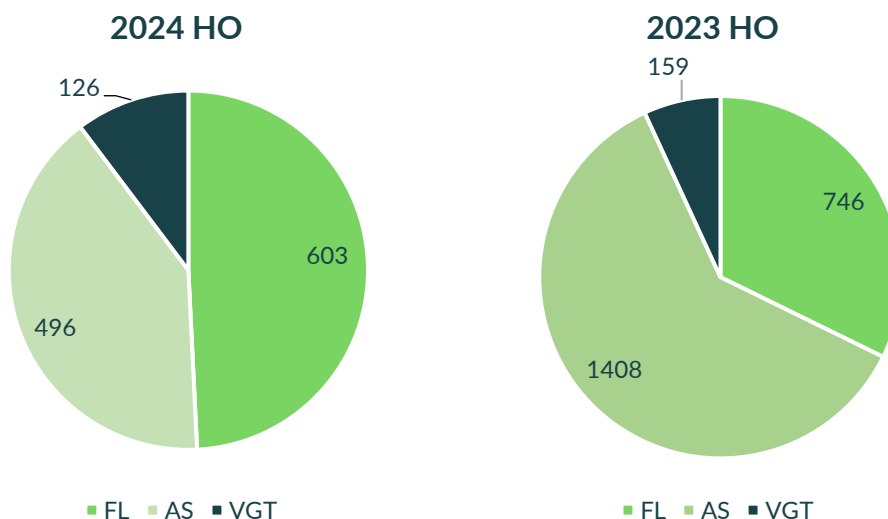
In BAO werden in 2024 22 uren ST getolkt (geen uren ST meer sinds 2021). Het aandeel SO steeg in 2024 van 57,4 % naar 71,1 %. Het aandeel in HO daalde van 41,6 % in 2023 naar 28,3 % in 2024. In VWO zien we een daling tot 0,1 % (1,0 % in 2023).

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 opnieuw fors van 60,9 % naar 40,5 %. Echter, net zoals in 2023, zien we in Oost-Vlaanderen nog een kleine stijging van 97,6 % naar 98,1 %, terwijl het aandeel ST AS in Vlaams-Brabant verder daalde van 70,0 % naar 31,3 % (in 2022 was dit nog 76,0 %). Net zoals in 2023 werd in Antwerpen, Limburg en West-Vlaanderen niet door ST AS getolkt, maar vooral door FL (resp. 85,0 %, 100,0 % en 94,7 %).

In 2024 werd in het HO 57,7 % van de uren ST getolkt in het niet universitair HO en 42,3 % in het universitair HO. In 2022 was nog 70 % van de uren ST getolkt in het universitair HO en 30 % in het niet-universitair HO. In 2023 zagen we een verschuiving naar 43 % niet-universitair en 57 % universitair. In universitair HO wordt nog steeds hoofdzakelijk door ST AS getolkt (89,8 %), al zien we ook hier een

daling: in 2023 was dit nog 96 %. In niet-universitair HO wordt 79,9 % door ST FL getolkt , 4,4 % door ST AS en 15,7 % door tolken VGT getolkt.

Getolkte uren in HO volgens statuut



2.3 Anderstalige tolken

In juni 2023 behaalden 15 personen het getuigschrift tolk VGT voor dove tolken. Hoewel in omvang nog steeds beperkt, zien we in 2024 een stijging van 1 % naar 2,2 % van het totaal aantal getolkte uren dat in anderstalige gebarentaal (AGT) getolkt werd. In 2024 werden 2.345 uren getolkt in anderstalige gebarentaal.

In 2024 tolkten 34 tolken samen 2.345 uren in anderstalige gebarentaal. Dit is een stijging van 129,9 % (1.020 uren in 2023). Deze groep van 34 tolken kan onderverdeeld worden in:

- 17 tolken VGT tolkten 50,6 % (1.187 uren)
- 2 crisistolken Oekraïense GT tolkten 10,7 % (251 uren)
- 1 anderstalige tolk uit Brussel tolkte 17,6 % (413 uren)
- 12 tolken uit het buitenland tolkten 20,5 % (480 uren)
- 2 tolken uit Franstalig België tolkten 0,6 % (14 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.

Naast het organiseren van 5 workshops heeft Tenuto deelgenomen aan het EFSLI congres in Turijn (Italië) alsook deelgenomen aan Werelddovendag in Aalst. Verder werd ook meegewerkt aan een onderzoek rond de bevraging rond de duurzaamheid van het beroep als tolk VGT-X, dit in samenwerking met Dr. Isabelle Heyerick, BVGT en Doof Vlaanderen. Dit onderzoeksrapport werd in april 2024 gepubliceerd.



Het volledige rapport en de vertalingen werden gepubliceerd op <https://strategicinterpretatie.blog/2024/05/02/duurzaamheid-van-het-beroep-tolk-vgt-x-onderzoeksresultaten-en-aanbevelingen-vgt-nederlands/>. Tenuto vzw en BVGT vzw verspreidden dit verder via hun kanalen. Doof Vlaanderen vzw publiceerde het onderzoek en de resultaten ook op hun eigen website <https://www.doof.vlaanderen/lobby/dossiers/tolken>. Zowel BVGT vzw, Doof Vlaanderen, als Tenuto vzw zetten specifieke bevindingen van het onderzoek in de aandacht via de sociale media.

Hieronder volgt een overzicht van de 5 workshops die in 2024 gehouden werden:

10/01/2024	Tolken en het zelfstandige statuut: Do's en Don't's Lesgever: Marie De Tollenaere 26 deelnemers	Online
20/01/2024	Quality Time voor tolken in samenwerking met BVGT Lesgevers: Karolien Gebruers (Tenuto) en Eline Devoldere (BVGT) 44 deelnemers	Pianofabriek St Gillis
3/02/2024	Telefoonbewust in samenwerking met Doofbewust Lesgever: Filip Verstraete, Elke Pouillet & Kirsten Primusz 42 inschrijvingen	Nieuwe MELAC te Zwijnaarde
1/06/2024	Team Dove & horende tolken: teamwork (deel 2) Lesgevers: Dr. Christopher Stone en Carolien Doggen 22 deelnemers	Campus St Jacob (KUL), Antwerpen
9/11/2024	Intervisie Lesgevers: Elke Pouillet & Kirsten Primusz 8 deelnemers	Campus SAB, Gent

De workshop 'Zelfzorg voor dove tolken: deel 2' was gepland op 23 maart 2024 en zou opnieuw begeleid worden door Goedele Declerck. Jammer genoeg waren er niet genoeg inschrijvingen en werd de workshop geannuleerd.

Deze workshops en studiedag werden aangekondigd via hun eigen facebookpagina & instagrampagina alsook via een aparte webpagina van de BVGT (Beroepsvereniging voor Tolken VGT - www.bvgt.be).

Tenuto is ook het CAB en Doof Vlaanderen dankbaar voor hun financiële en praktische ondersteuning.

*Willen we het tolkentakort oplossen?
Heb jij interesse om het beroep tolk VGT aan te leren?
Heb jij vragen hieromtrent?*

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 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 KU Leuven, campus Antwerpen:

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

3

Klachtenbehandeling

Via onze website kan u eenvoudig een klachtenformulier invullen

Het melden van een klacht, opmerking of tip (OTK) kan sinds 2023 eenvoudigweg via onderstaande link.

www.cabvlaanderen.be/melden/

Zowel tolkgebruikers, tolken als tussenpersonen kunnen via deze link 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 de link hierboven.

Er werden 6 gegronde of betwistbare OTK (OTK staat voor "Opmerking", "Tip" of "Klacht") geregistreerd als aanvaard. Dat is er 1 minder dan in 2023.

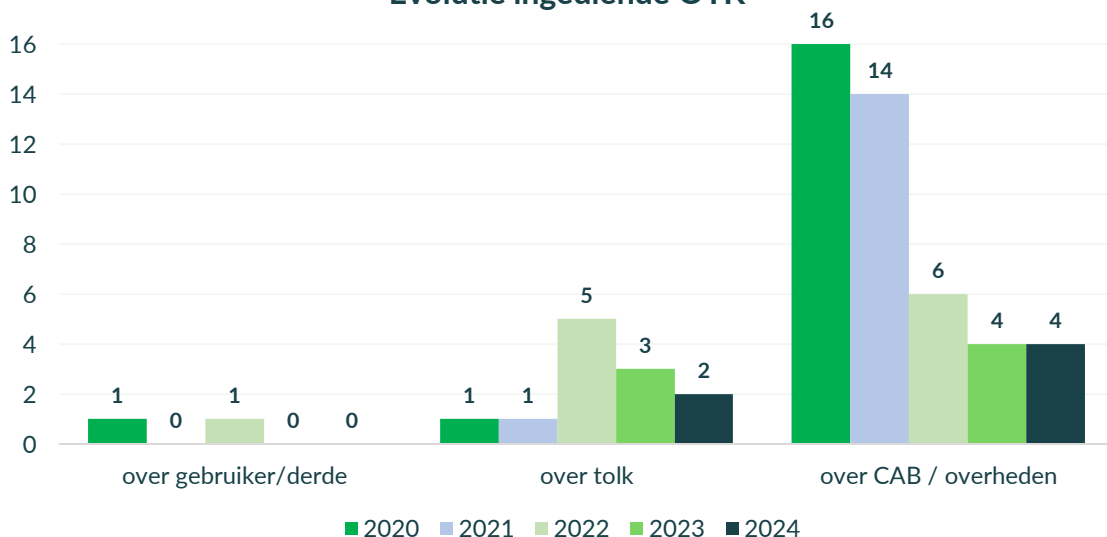
3 OTK hadden betrekking op Welzijn, 1 OTK had betrekking op Onderwijs, 1 OTK had betrekking op de afstandstolkendienst (ATD) van het CAB en 1 OTK had betrekking op alle sectoren.

Alle OTK werden ingediend door de tolkgebruiker zelf. Via mail ontvingen we 5 OTK en via het meldformulier van onze website (zie info hierboven) ontvingen we 1 OTK.

Alle OTK werden aanvaard.

Van deze 6 OTK gaan 2 OTK over de tolk en 4 OTK over de overheden & het CAB.

Evolutie ingediende OTK



3.1 OTK over het CAB

In 2024 waren er een 4-tal klachten over de bemiddeling van tolkopdrachten:

- 2 klachten over de onvrede met de huidige overheidsregels;
- 1 klacht over het gebrek aan info bij het CAB;
- 1 klacht met betrekking tot een technisch probleem met de ATD van het CAB.

3.2 OTK over de tolken

In 2024 noteerden we een 2-tal klachten over 2 tolken:

- 1 klacht 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 1 geval werd dit geklasseerd als ongegrond en in 1 geval werd de klacht besproken met beide partijen en na wederzijds overleg opgelost.

3.3 Werking van de klachtencommissie

De klachtencommissie hoefde in 2024 niet samen te komen.

4

Intern beleid

4.1 Werkingsmiddelen

De structurele werkingsmiddelen van *Onderwijs, Werk en Welzijn* werden sinds 2023 eenmalig opgetrokken in vergelijking met voorgaande jaren.

De werkingsmiddelen van het CAB waren niet-geïndexeerd tot en met 2022. In 2023 werd met AGODI een nieuwe overeenkomst getekend waarin de werkingsmiddelen wel jaarlijks zullen geïndexeerd worden. Voor VAPH en VDAB was het niet mogelijk om de werkingsmiddelen jaarlijks te indexeren, maar zij hebben wel een extra inspanning geleverd om de jaarlijkse subsidie op een hoger niveau te brengen.

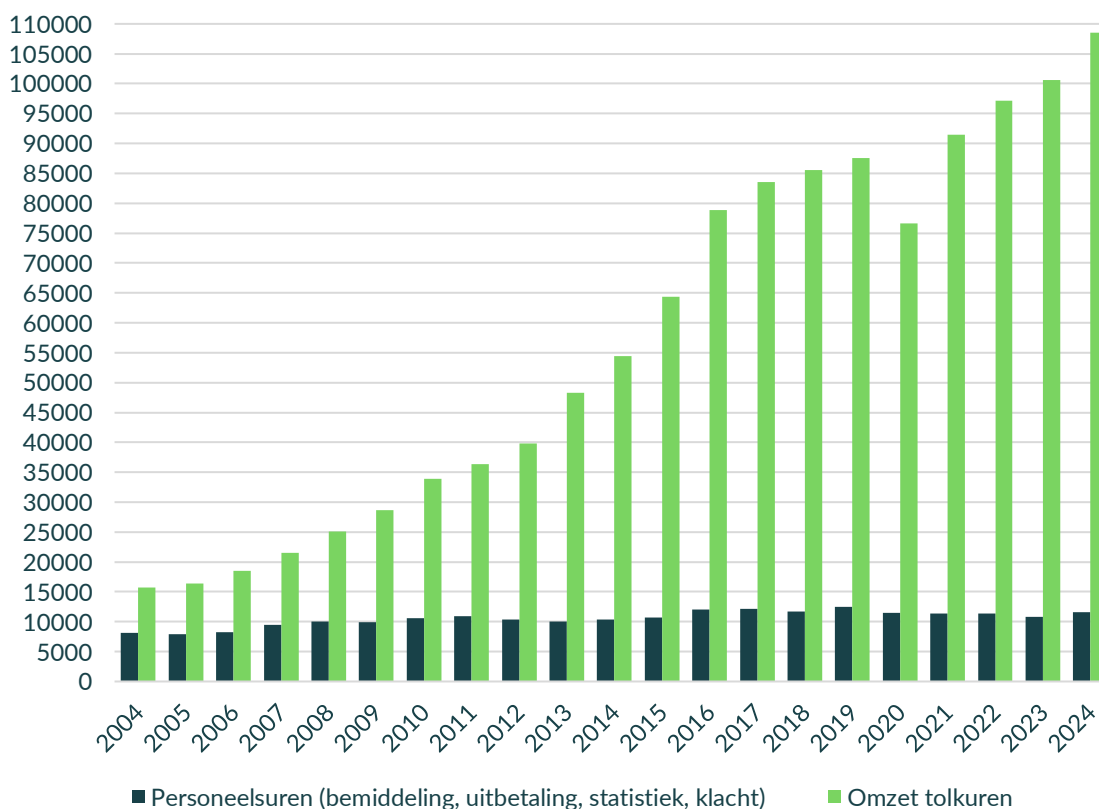
Overzichtstabel evolutie subsidies t.o.v. 2016-2022

Subsidies	2016 t.e.m. 2022	2023	2024
VDAB	100%	125%	125%
VAPH	100%	138%	138%
AGODI	100%	117%	118%

Het totaal aantal tolkuren steeg opnieuw in 2024. In 2023 konden we voor het eerst de magische grens van 100.000 tolkuren behalen.

Dankzij onze investeringen in de webapplicatie www.tolkaanvraag.be alsook de verhoogde efficiëntie van ons personeel, 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, vooral omdat de regelgeving steeds complexer wordt. In 2024 hebben we één extra halftijds personeelslid aangeworven om de klanttevredenheid en de dienstverlening op peil te houden. We blijven toch alert voor een té hoge werkdruk bij ons personeel: het wordt elk jaar moeilijker om de uitdagingen onder controle te houden.

Evolutie verhouding: omzet tolkuren / personeelsuren



We hebben extra inspanningen geleverd:

- o onze websites www.cabvlaanderen.be en www.tolkaanvraag.be werden verder uitgewerkt en geoptimaliseerd.
- o de continue opleiding van onze medewerkers.

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 vormt het kruispunt 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 2024 hadden we de volgende bijeenkomsten:

- o Het **Intersectoraal Overleg** (ISO) Tolkondersteuning (waarop behalve de leden van het overlegplatform ook de drie subsidiërende overheden vertegenwoordigd zijn): op 26 april en 3 december 2024.
- o Het **platformoverleg** (aan het ISO voorafgaand overleg met de stakeholders) op 15 maart en 28 oktober 2024.

4.3 Gebruikersraad opgestart in 2024

In 2024 werd voor het eerst de gebruikersraad opgestart.

Wat is nu het doel van deze gebruikersraad?

- Dienstverlening verruimen, verbreden en verdiepen

Het bestuur van onze vzw vindt het belangrijk om het werk van het CAB jaarlijks verschillende keren rechtstreeks te bespreken met personen uit de verschillende doelgroepen waarvoor wij bemiddelen: dove gebruikers en tolken. Zo kan het CAB extra ideeën of/ en kritiek verzamelen om de kwaliteit van het CAB te verbeteren.

- Wat wordt besproken in de gebruikersraad?

Er zijn veel mogelijke onderwerpen, zowel kleine werkpunten als grotere vragen. De agendapunten kunnen zowel aangereikt worden door het bestuur als door gebruikers of tolken die lid zijn van de gebruikersraad. Enkele voorbeelden:

- de website www.tolkaanvraag.be: tips om deze website te verbeteren;
- de afstandstolkendienst: suggesties om de dienst verder uit te bouwen;
- informatie geven of vragen over initiatieven (bv. waarom beperken de overheden jaarlijks tolkuren,
- waarom bestaan er zoveel regels in verband met tolkuren, hoe en waar worden klachten behandeld, enz.
- mee discussiëren over de evaluatie van het voorbije werkjaar en het actieplan in het komende werkjaar.

Dankzij deze input vanuit deze gebruikersraad werden reeds enkele verbeteringen aangebracht in onze dienstverlening:

- er wordt meer variatie in de VGT-vertalingen gebracht in onze nieuwsberichten via VGT;
- ons kantoor is nu ook bereikbaar geworden voor VGT-gebruikers: we hebben een VGT-lijn geïmplementeerd, waardoor gebarentaligen een video-afspraak kunnen inplannen voor een gesprek met één van onze bemiddelaars.
- Hoe wordt er vergaderd in deze gebruikersraad?

De gebruikersraad zal in principe minstens 2x per jaar vergaderen in het secretariaat te Destelbergen of online. De directeur van het CAB (of zijn afgevaardigde) maakt een verslag van elke vergadering. De gebruikersraad geeft dus “adviezen” aan het bestuur van het CAB. Het bestuur neemt natuurlijk zelf de eindbeslissingen. Dankzij de nuttige tips en constructieve kritiek van de gebruikersraad kan het bestuur vlotter goede beslissingen nemen.

We zijn nog op zoek naar 2 extra leden voor de gebruikersraad?

*Heeft u interesse om de werking van het CAB te verbeteren?
Klantentevredenheid bewaken?
Kwaliteit van de dienstverlening op peil houden?*

*Aarzel dan niet om uw kandidatuur in te dienen via:
gebruikersraad@cabvlaanderen.be*

4.4 Kwaliteitswerking 2024-2025

4.4.1 Kwaliteitswerking 2024 overzicht resultaten

NR	THEMA	SECTOR	DOELGROEP	VERANT- WOORDELIJKE	OPVOLGING	START/LOPEND	TIMING
1	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	AFGESLOTEN	2022-2024
2	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	AFGESLOTEN	2023-2024
3	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	AFGESLOTEN	2024
4	AANPASSINGEN WEBSITES www.cabvlaanderen.be en www.afstandstolk.be We maken onze informatieve websites conform in één en dezelfde programmeertaal (Wordpress i.p.v. Drupal).	ALLE	GEBRUIKERS CAB / TOLKEN	ICT-COMM. MEDEWERKER	ICT-COMM. MEDEWERKER	AFGESLOTEN	2024

4.4.2 Kwaliteitsplanning 2025

NR	THEMA	SECTOR	DOELGROEP	VERANT- WOORDELIJKE	OPVOLGING	START/LOPEN D	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	TEVREDENHEID PEILLEN 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
4	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
5	WWW.TOLKAANVRAAG.BE AANPASSINGEN voor onze bemiddelaars <ul style="list-style-type: none"> - extra velden, filters, bulkacties voor het opvolgen van onopgeloste opdrachten - verbeterde overzichtspagina's (kolommen en shortcuts) zodat het aantal kliks vermindert - extra notificaties voor opvolgen input gebruikers/tolken. 	ALLE	GEBRUIKERS CAB / TOLKEN	COORDINATOR	COORDINATOR	LOPEND	2024- 2025

6	<p>WWW.TOLKAANVRAAG.BE online tolkopdrachten faciliteren</p> <p>Verbeterde aanpak voor online tolkopdrachten zodat tolken deze opdrachten gemakkelijker kunnen traceren en tolkgebruikers deze tolkopdrachten eenvoudiger kunnen indienen.</p>	ALLE	GEBRUIKERS CAB / TOLKEN	COORDINATOR	COORDINATOR	LOPEND	2024- 2025
7	<p>WWW.TOLKAANVRAAG.BE UX (User Experience)</p> <p>We willen de gebruiksvriendelijkheid van deze website verbeteren. Hiervoor willen we ons baseren op een analyse van het huidige gebruik en aan de hand hiervan de prioriteiten bepalen voor de komende verbeteringen aan deze website.</p>	ALLE	GEBRUIKERS CAB / TOLKEN	COORDINATOR	COORDINATOR	LOPEND	2024- 2025
8	<p>112-APP</p> <p>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.</p>	ATD	GEBRUIKERS CAB	DIRECTIE	DIRECTIE	LOPEND	2024- 2026

5

**Enkele
aandachtspunten**

5.1 Tolkentekort in bepaalde sectoren

Ondanks een daling van het aantal aangevraagde uren in onderwijs (-5,7%) zien we daar nauwelijks een stijging in het aantal getolkte uren, en dat terwijl het aantal actieve tolken in 2024 nochtans steeg.

Ondanks het feit dat het aantal actieve tolken in 2024 t.o.v. 2023 steeg, zien we nauwelijks een stijging in het aantal getolkte uren in onderwijs.

dr

Is het tekort in werk en welzijn zoveel groter dan in onderwijs, of zijn de werkomstandigheden in onderwijs niet ideaal?

In de loop van 2025 proberen we via enkele steekproeven (zie punt 1.4.2.) een duidelijker zicht te krijgen op de reële vraag in werk en welzijn.

Uit de enquêtes die we in 2023 & 2024 lanceerden rond het tolken voor derden, konden we afleiden dat deze opdrachten er ook voor zorgen dat tolken steeds meer dit soort opdrachten aannemen. Uit de cijfers van het jaarverslag kan je dit niet afleiden, maar de enquêtes bevestigen het aanvoelen dat deze wel degelijk een grote impact hebben op het tekort aan actieve tolken in de drie domeinen Onderwijs, Werk & Welzijn.

Het thema van het tolkentekort komt eigenlijk elk jaar terug: **er is gewoonweg een groot tekort aan actieve tolken VGT in Vlaanderen!**

We sommen op welke knelpunten er momenteel zijn:

- De instroom van nieuwe tolken: in Vlaanderen is het enkel nog mogelijk om het diploma "Tolk VGT" te behalen via een universitaire opleiding (zie pagina 57);
- Het thema van het tekort aan actieve tolken duikt ieder jaar op. Het is een chronisch probleem. Wie meer wil weten over de knelpunten ter zake en de aanbevelingen om het tekort te bestrijden, verwijzen we naar het interessante rapport van Dr. I. Heyerick (zie punt 2.4. op pag 56);
- Nog een denkpiste om het tekort te bestrijden en ons gelijke kansenbeleid te ondersteunen, is het herinvoeren van het zogenaamd systeem met "vlindertolken", 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 preciaire 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.

5.2 Situatie rond de schrijftolken

Schrijftolken worden voornamelijk ingezet in Onderwijs en slechts sporadisch in de sectoren Werk & Welzijn. Daardoor bleef het aandeel van de schrijftolkopdrachten t.o.v. alle opdrachten steeds beperkt. Echter ook in onderwijs zien we een terugval van het gebruik van schrijftolken (zie 1.3.1.2.1.1 en 1.3.2.2.4). Terwijl het aandeel van alle getolkte uren in 2021 nog 11 % bedroeg, zien we dit aandeel jaar na jaar dalen (8 % in 2022, 6,4 % in 2023 en 5,1 % in 2024). Zowel het aantal schrijftolkopdrachten, het aantal gebruikers, als het aantal schrijftolken daalde.

Bekijken we hieronder de evolutie van 2024 t.o.v. 2022:

- Schrijftolkopdrachten: een daling van 11.536 aangevraagde uren ST naar 7.285 uren, terwijl er werkelijk 8.010 uren ST werden gepresteerd in 2022 t.o.v. 5.493 uren in 2024;
- Gebruikers: van 80 gebruikers dalen we naar 75 gebruikers;
- Schrijftolken: van 99 schrijftolken dalen we naar 61 schrijftolken.

Daalde het aantal tolkgebruikers omdat de opdrachten niet ingevuld raakten (oplossingsgraad in 2022 was slechts 69,4 %), wat dan vervolgens kon leiden tot een daling van het aanbod schrijftolken? Of spelen er andere factoren? Wenden tolkgebruikers zich tot andere hulpmiddelen (bv. Speaksee) of schakelen ze over naar tolken VGT?

Welke factoren zorgen ervoor dat deze cijfers jaar na jaar dalen? Dit is voor ons nog onduidelijk.

5.3 Het maximum toegestane tolkurenpakket per individu in Welzijn volstaat nog steeds niet

Uit cijfers van het CAB blijkt dat sommige dove en doofblinde gebruikers niet rondkomen met hun tolkurenpakket in welzijnssituaties. We verwijzen hiervoor terzake naar het recente [advies](#) van de Adviescommissie Vlaamse Gebarentaal.