



JAARRAPPORT

2022

Met de werkmiddelen 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 – Fax: 09/228.18.14 – SMS: 0473/92.33.11

VOORWOORD.....	5
INLEIDING.....	7
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).....	10
1.1.2.2 Gebruik door doofblinde gebruikers.....	11
1.1.2.3 De 4 subgroepen in welzijn.....	12
1.1.2.4 Schrijftolkuren (uren ST).....	12
1.1.2.5 Gebruik van anderstalige tolken.....	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.....	16
1.2.3 Sollicitatie uren (S-uren).....	17
1.2.4 Gebruikers S-uren.....	17
1.2.5 Tolkuren beroepsopleiding (B-uren).....	17
1.2.6 Gebruikers B-uren.....	17
1.2.7 Voorzienne A-/S-/B-uren 2023 voor live tolkopdrachten.....	17
1.3 Sector Onderwijs.....	18
1.3.1 Onderwijstolkuren (O-uren).....	18
1.3.1.1 Tolkuren VGT.....	18
1.3.1.2 Tolkuren ST.....	27
1.3.2 Leerlingen – Studenten – Cursisten.....	34
1.3.2.1 Aantal leerlingen per kalenderjaar.....	34
1.3.2.2 Aantal leerlingen per schooljaar.....	35
1.4 Sector Derden.....	39
1.5 Afstandstolkendienst.....	40
1.5.1 De inrichting van de afstandstolkendienst.....	41
1.5.2 Gebruikers afstandstolkendienst.....	42
1.5.3 In welke mate werd de afstandstolkendienst benut?.....	43
1.5.3.1 Op het niveau van de oproepen.....	43
1.5.3.2 Op het niveau van de dove gebruikers.....	46
1.5.4 Bijzondere kenmerken van de oproepen bij de afstandstolkendienst.....	47
1.5.5 Inschrijvingen afstandstolkendienst.....	48
1.5.6 Permanentie afstandstolken.....	48
1.5.7 Thuiswerk afstandstolken.....	48
1.5.8 Tevredenheidsenquête.....	49
1.5.8.1 Tevredenheid bij de dove gebruikers.....	49
1.5.8.2 Tevredenheid bij de afstandstolken in permanentie.....	50
2 EVOLUTIE VAN HET TOLKENBESTAND.....	51
2.1 Tolken VGT.....	52
2.1.1 Aantal tolken per provincie.....	52
2.1.2 Aantal tolken per omzetgroep.....	53
2.1.3 Aantal tolken per leeftijdscategorie.....	54
2.1.4 Werkelijke aangroei van tolken VGT.....	55
2.1.5 Dove tolken.....	56

2.2	Schrijftolken (ST).....	56
2.3	Anderstalige tolken.....	60
2.4	Bijscholing voor tolken.....	60
3	KLACHTENBEHANDELING	63
3.1	OTK over het CAB.....	64
3.2	OTK over de tolken	64
3.3	Werking van de klachtencommissie	64
4	INTERN BELEID	65
4.1	Werkingsmiddelen.....	66
4.2	Overleg met de sector.....	67
4.3	Kwaliteitswerking 2022-2023.....	68
4.3.1	Kwaliteitswerking 2022 overzicht resultaten	68
4.3.2	Kwaliteitsplanning 2023	69
5	ENKELE AANDACHTSPUNTEN	71
5.1	De verontrustend lage oplossingsgraad in Onderwijs	72
5.2	De wet van vraag en aanbod.....	72
5.3	De verdere ontwikkeling van de afstandstolkendienst stimuleren.....	73

Voorwoord

In het jaar 2022 heeft de groei aan tolkuren zich doorgezet tot 97.158 tolkuren, hiermee is bijna de grens van 100.000 tolkuren bereikt. Dit zegt veel over een groeiend tolkbewustzijn binnen de Vlaamse Dovengemeenschap.

Graag presenteren we u a.d.h.v. dit jaarverslag een overzicht van onze werking gedurende het jaar 2022.

Ten eerste rapporteren we over de bemiddeling binnen de 3 sectoren waarin we actief zijn: *Welzijn, Werk en Onderwijs*. Daarnaast rapporteren we over *Derden*. Hou er rekening mee dat niet alle tolkopdrachten verlopen via het CAB: er zijn in Vlaanderen en Brussel ook nog tolkopdrachten die niet via onze bemiddeling tot stand komen.

Hiernaast brengen we rapport uit over de verdere groei binnen de afstandstolkendienst. Sinds de start in 2012 is deze dienst enorm gegroeid, wat alleen maar ten goede komt aan alle tolkgebruikers. Niet alleen dove tolkgebruikers vinden veel meer de weg naar deze unieke dienst, maar ook externe organisaties doen een beroep op deze dienst.

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

Verder informeren we u over het intern beleid en het klachtenbeleid binnen onze organisatie.

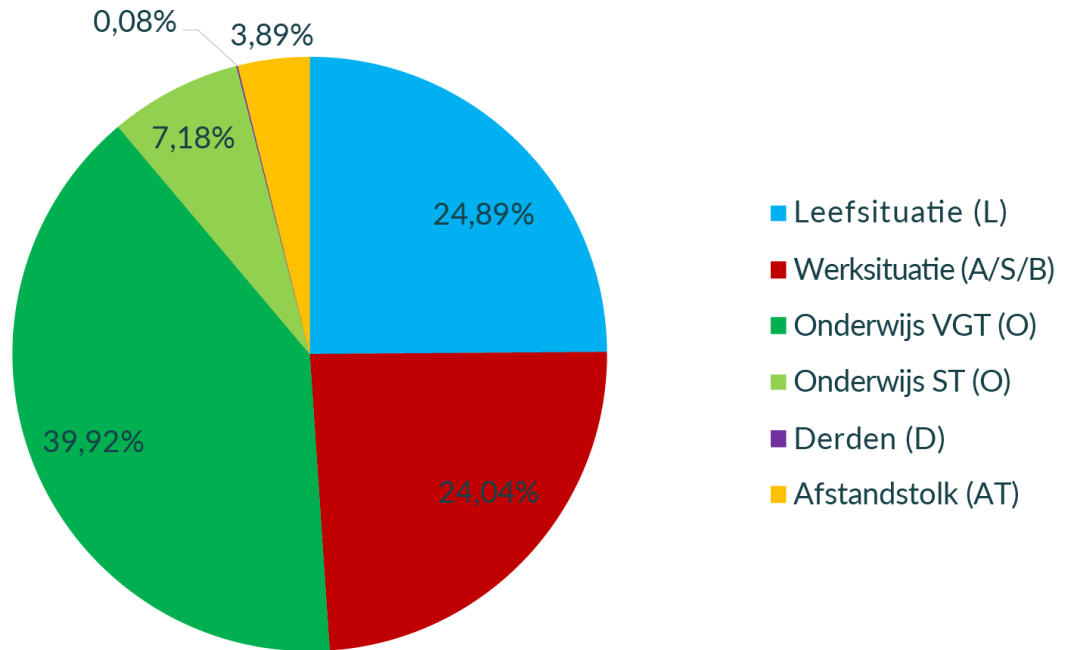
Tenslotte vatten we in het laatste hoofdstuk samen met welke aandachtspunten we rekening moeten houden voor de toekomst.

Veel leesgenot!

Het CAB-team

Kerncijfers 2022

Ingevulde tolkuren 2022

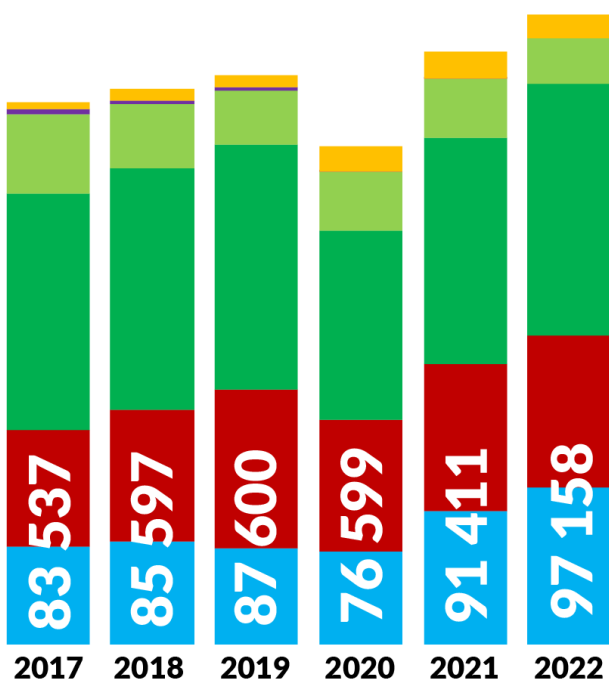


121 663
uren
aangevraagd +6,93%

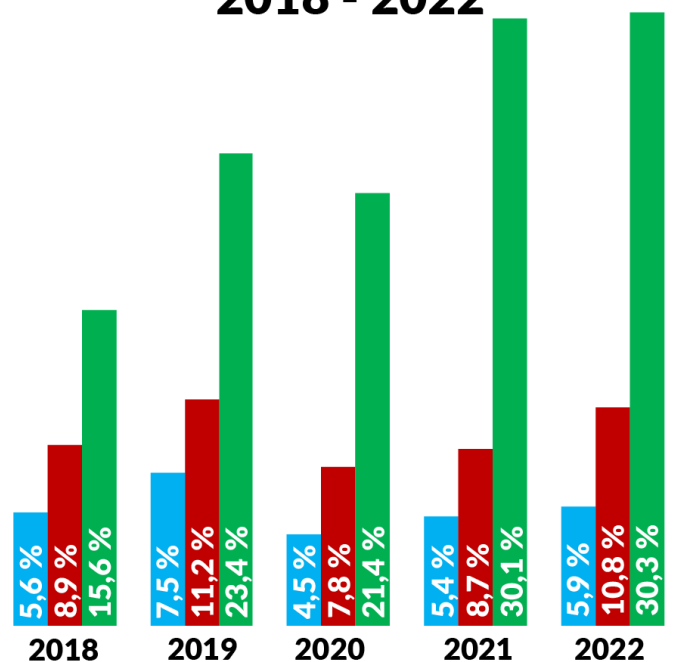
79,86%
opgelost

97 158
uren
getolkt +6,29%

Groei ingezette tolkuren 2017 - 2022



Evolutie onopgeloste tolkuren Welzijn - Werk - Onderwijs 2018 - 2022



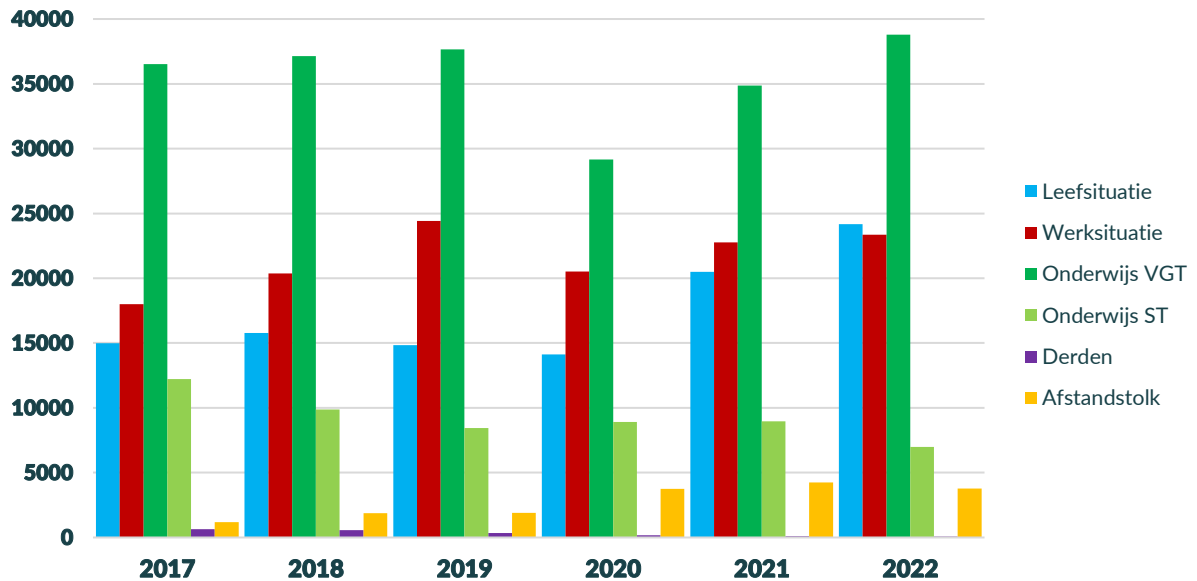
Inleiding

In 2022 werden in totaal 121.663 uren aangevraagd (113.775 uren in 2021, d.i. +6,93 %).

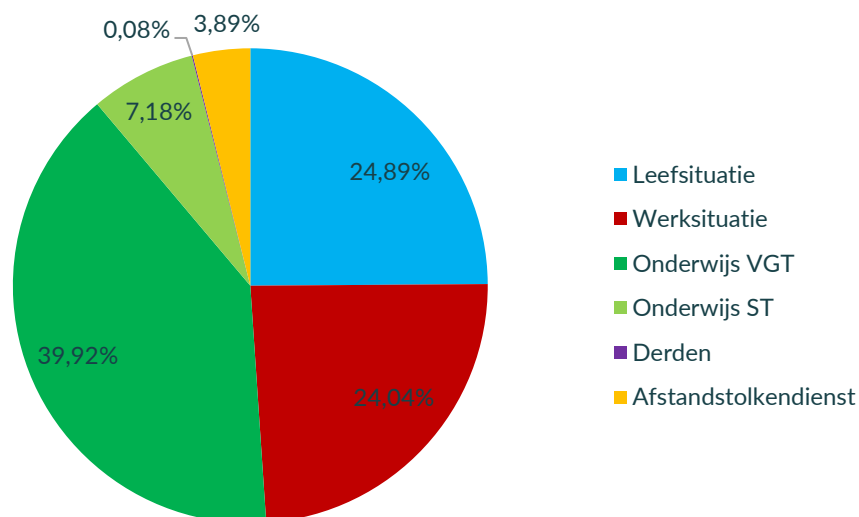
Het CAB en de tolken losten samen 97.158 tolkuren op, incl. permanentie door de afstandstolken (+6,29 %).

Helaas was er een daling in de oplossingsgraad van 80,34 % in 2021 naar 79,86 % in 2022.

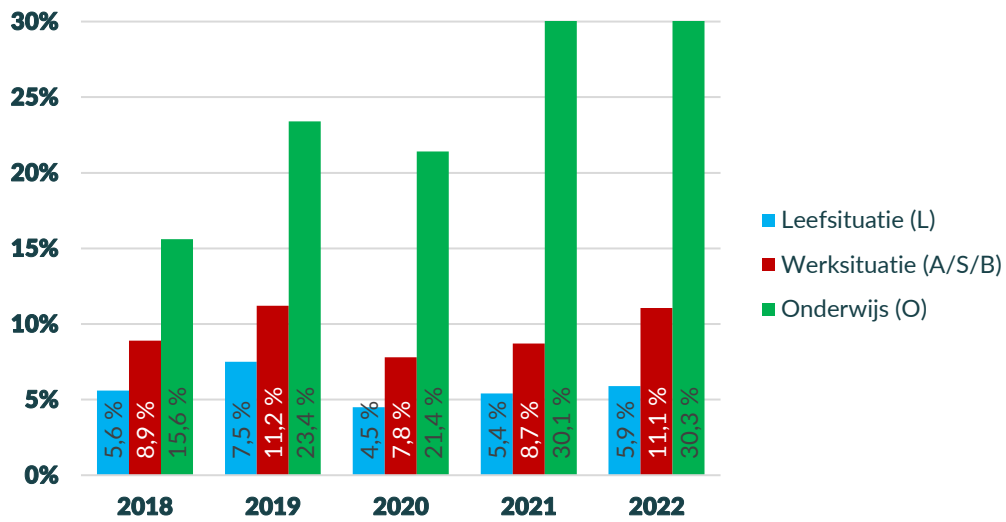
Groei ingezette tolkuren 2017-2022



Ingevulde tolkuren 2022



Evolutie onopgeloste tolkuren Welzijn - Werk - Onderwijs 2018-2022



Maar liefst 91 % van alle getolkte uren (excl. permanentie door de afstandstolken) waren uren VGT (Vlaamse Gebarentaal). In 2021 bedroeg dit 87 %. Het aandeel getolkte uren ST (schrijftolk) bedroeg 9 % (12 % in 2021) en het aandeel anderstalige tolkuren (IS, ASL, LSFb,...) bedroeg 1 % (idem 2021).

Sector welzijn

Uren aangevraagd +18,6 %

25.688

oplossingsgraad
94,1 %

+18 %

Uren getolkt
24.181

Uren aangevraagd tolken VGT

25.376 +19 %

Uren aangevraagd schrijftolken

238 -22 %

Uren aangevraagd tolken anderstalige gebarentalen

74 +111 %

Uren getolkt VGT

+19 % **23.960**

Uren getolkt schrijftolken

-25 % **181**

Uren getolkt anderstalige gebarentalen

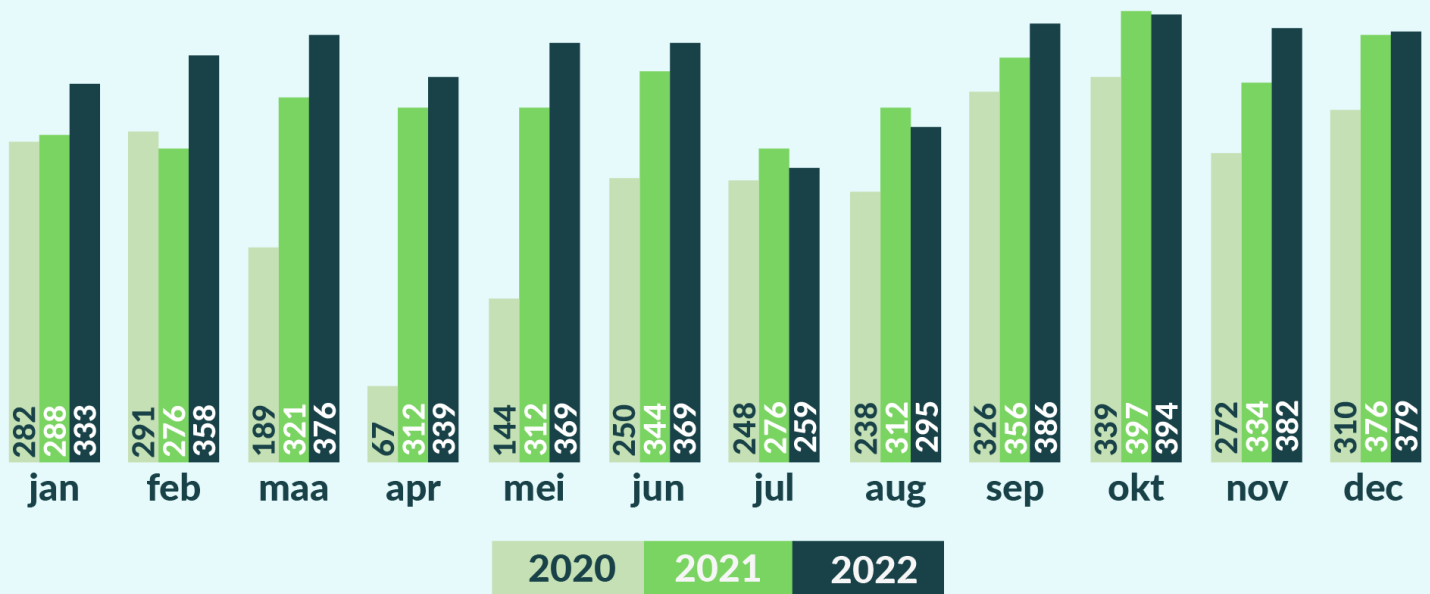
+18 % **40**

2112
ingeschreven
gebruikers

46 %

981
effectieve
gebruikers

Evolutie maandelijks aantal gebruikers met een tolkopdracht VAPH



Gebruikte L-uren in 4 subgroepen

doven
<= 18u

🗂️ 4.129u
👤 601
17,08 %

doven
> 18u <= 36u

🗂️ 4.015u
👤 158
16,60 %

doven
> 36u

🗂️ 10.852u
👤 181
44,88 %

doofblinden

🗂️ 5.185u
👤 41
21,44 %

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 2022 werden er 25.688 uren aangevraagd door de gebruikers. T.o.v. 2021 betekent dit opnieuw een flinke stijging van 18,6 %. In 2021 noteerden we een stijging van 46,4 % t.o.v. 2020.

Hiervan werden 24.181 uren opgelost, m.a.w.: 5,87 % van de aangevraagde uren bleef onopgelost. In 2021 ging het om 5,44 % onopgeloste uren.

In 2022 werd 0,99 % van de uitbetaalde tolkuren geregistreerd als een “*Te Late Afgelasting*” (TLA), waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie. In 2021 werd 1 % geregistreerd als TLA (2,42 % in 2020).

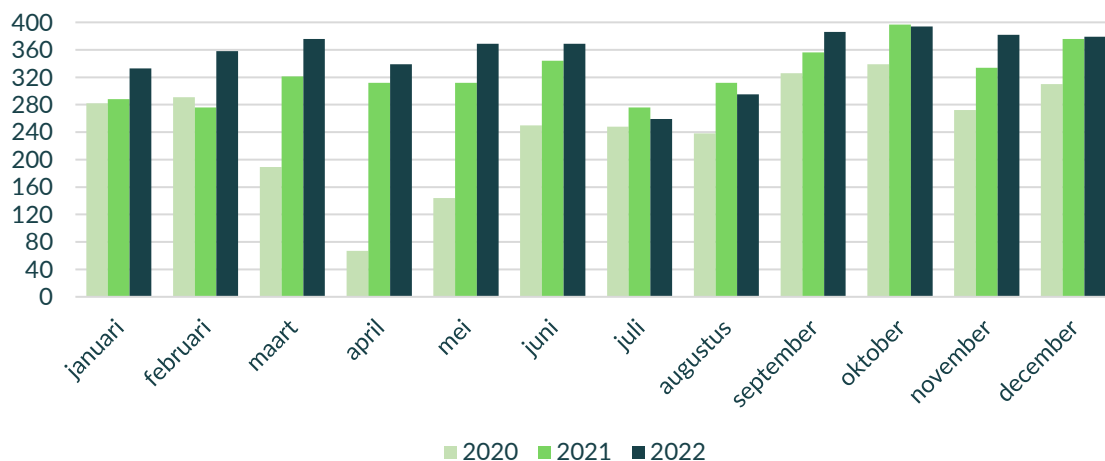
1.1.2 Gebruikers L-uren

In 2022 registreerde het CAB in totaal 2.112 gebruikers met het recht op L-uren (+2,38 % t.o.v. 2021).

Hiervan gebruikten 981 personen (46 % van de rechthebbenden) effectief hun tolkuren. Dit was 8,4 % meer dan de 905 personen in 2021.

Maandelijks waren er gemiddeld 353 gebruikers (+9 % t.o.v. 2021). In 2021 waren er gemiddeld 325 gebruikers.

Evolutie maandelijks aantal gebruikers met een tolkopdracht VAPH



1.1.2.1 Gebruik door dove personen (zonder doofblinde gebruikers)

In 2022 gebruikte de groep van 940 dove gebruikers in totaal 18.996 uren (+13,7 % t.o.v. 2021). Het gemiddeld verbruik per persoon was 20,21 uren (19,20 uren in 2021), wat een stijging van 5,3 % betekent. Het aantal personen dat een tolk gebruikte steeg met 8 %.

In 2022 gebruikte 36,1 % (339 personen) van de niet-doofblinde gebruikers meer dan 18 uren¹. In 2021 was dit 35,2 % (306 personen). Dit is een stijging met 33 personen (+ 10,8 %). Van deze 339 personen

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

gebruikten er 181 personen meer dan 36 uren. Zij vertegenwoordigden 19,3 % van de hele groep van actieve niet-dooftblinde gebruikers (+26 personen t.o.v. 2021). Maar liefst 43 personen gebruikten 95 % of meer van het beschikbaar aantal tolkuren en 22 personen uit deze groep gebruikten alle tolkuren (*maximum = 80 L-uren per jaar*).

Beschikbaar aantal tolkuren

Dove gebruikers hebben recht op **80 tolkuren** per kalenderjaar. 597 dove gebruikers stonden 5 uren af van hun persoonlijk contingent tolkuren uit de leefsituatie (L-uren) voor de tolkbezetting van de afstandstolkendienst. Dit betekent dat voor deze tolkgebruikers het aantal - voor live tolken beschikbare - tolkuren daalde van 80 uren naar 75 uren.

15 van de 43 personen die 95 % gebruikten en 6 van 22 personen die al hun beschikbare tolkuren opgebruikten, hadden 5 tolkuren afgestaan voor de afstandstolkendienst.

Uit deze groep van 940 dove gebruikers waren er 601 personen die slechts 18 uren in het jaar 2022 gebruikten (18 uren was het oorspronkelijk aantal basisuren voor het persoonlijk contingent, dat in de loop van het jaar 2020 werd opgetrokken tot een maximum van 80 uren). Hun aantal steeg met 6,56 % t.o.v. 2021 (564 personen). In 2022 vertegenwoordigden zij 63,93 % van deze groep, in 2021 was dit 64,82 %.

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

1.1.2.2 Gebruik door doofblinde gebruikers²

In 2022 waren er 50 doofblinde gebruikers erkend en geregistreerd bij het CAB (+4 personen t.o.v. 2021, +7 personen t.o.v. 2020). Deze personen hadden recht op een verhoogd basispakket voor doofblinden (*vanaf 2020 bedroeg dit 220 tolkuren, voorheen bedroeg dit maximum 90 uren*).

Uit deze groep waren er 41 personen die effectief hun tolkuren gebruikten (35 personen in 2021).

26 van deze tolkgebruikers gebruikten meer dan 90 uren³ (20 personen in 2021). 15 onder hen gebruikten meer dan 180 uren en 6 onder hen gebruikten hun volledig tolkurenpakket van 220 uren.

Beschikbaar aantal tolkuren

Doofblinde tolkgebruikers hebben recht op **220 tolkuren** per kalenderjaar. 13 doofblinde tolkgebruikers stonden 5 uren af van hun persoonlijk tolkurencontingent uit de leefsituatie (L-uren) voor de tolkbezetting van de afstandstolkendienst. Dit betekent dat voor deze tolkgebruikers het aantal - voor live tolken beschikbare - tolkuren daalde van 220 uren naar 215 uren.

3 van de 15 personen die meer dan 180 uren gebruikten, hadden 5 tolkuren afgestaan voor de afstandstolkendienst. Niemand van hen had alle beschikbare tolkuren opgebruikt.

Deze groep gebruikte in totaal 5.185 uren, een stijging met 37,2 % t.o.v. 2021 (3.780 uren). In 2021 noteerden we ook een gevoelige stijging van 39,60 %. Dit vertegenwoordigde 21,44 % van het totaal aantal getolkte uren in 2022 in Welzijn (18,45 % in 2021).

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.

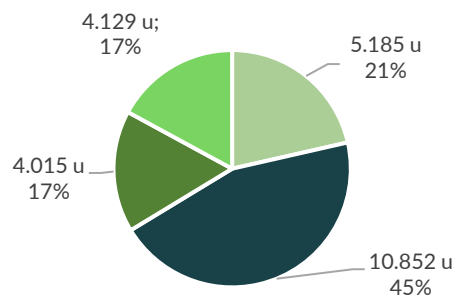
Ook het gemiddeld gebruik per doofblinde gebruiker steeg tot 126,46 uren (108 uren in 2021).

1.1.2.3 De 4 subgroepen in welzijn

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

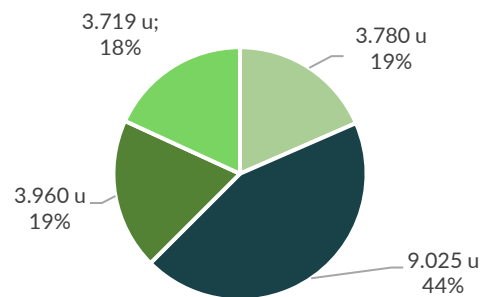
- o de doofblinde gebruikers
- o de dove "grote" gebruikers die meer dan 36 uren gebruikten,
- o de dove "middelgrote" gebruikers die 19 t.e.m. 36 uren gebruikten,
- o de dove "kleine" gebruikers die max. 18 uren gebruikten

Gebruikte L-uren in 2022



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

Gebruikte L-uren in 2021



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

1.1.2.4 Schrijftolkuren (uren ST)

Er werden 238 uren ST aangevraagd, waarvan 181 uren werden ingevuld voor 16 dove gebruikers. In 2021 werden er 307 uren ST aangevraagd en 241 uren ST getolkt voor 13 dove gebruikers.

De oplossingsgraad daalde lichtjes van 78,5 % in 2021 naar 76,1 % in 2022.

De 181 uren ST vertegenwoordigden 0,7 % van alle gebruikte L-uren. In de vorige jaren schommelde dit rond 1,3 %.

1.1.2.5 Gebruik van anderstalige tolken

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

In 2022 werden er 40 uren getolkt door anderstalige tolken voor 5 verschillende tolkgebruikers. Het jaar voordien werden er 34 uren getolkt voor 5 verschillende tolkgebruikers.

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 2022.

Sector werk

^{+5,27%}
26 256
uren
aangevraagd

88,95%
oplossingsgraad

(2021 - 91,26%)

^{+2,61%}
23 356
uren
getolkt

A-uren

^{+8,20%}
25 462
uren
aangevraagd

89,25%
oplossingsgraad

(2021 - 92,16%)

^{+4,82%}
22 726
uren
getolkt

 **409**
(2021 - 387)

S-uren

^{-58,10%}
168
uren
aangevraagd

73,80%
oplossingsgraad

(2021 - 90,50%)

^{-65,84%}
124
uren
getolkt

 **36**
(2021 - 52)

B-uren

^{-38,45%}
626
uren
aangevraagd

80,80%
oplossingsgraad

(2021 - 70,70%)

^{-29,62%}
506
uren
getolkt

 **9**
(2021 - 13)

1.2 Sector Werk

1.2.1 Arbeidsuren (A-uren)

In totaal werden 25.462 tolkuren in arbeidssituaties aangevraagd. D.i. 8,20 % meer dan in 2021 (23.524 uren), maar nog steeds een daling van 5,73 % t.o.v. 2019 (27.009 uren aangevraagd).

In totaal werden 22.726 uren effectief getolkt (+4,82 % t.o.v. 2021). Dit resulteerde in een oplossingsgraad van 89,25 % (92,16 % in 2021, 92,38 % in 2020, 89,10 % in 2019).

Van al deze uitbetaalde A-uren werden 177 uren (0,78 %) geregistreerd als "Te Late Afgelasting", waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie (192 uren of 0,89 % in 2021).

Door de toegekende tolk zelf werden 231 uren (1,02 %) laat afgelast, waardoor er geen vervanging kon gevonden worden (124 uren of 0,57 % in 2021).

In 2022 werd 10,75 % van de aangevraagde tolkuren niet opgelost, hetzij omdat er nooit een tolk gevonden werd, hetzij omdat de opdracht door de tolk werd afgelast (7,84 % in 2021).

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 daalde tot 32,69 %. Tot 2019 lag dit aandeel rond de 40 % (39,48 % in 2019, 40,4 % in 2018, 40,7 % in 2017). In 2020 daalde dit tot 30,83 % en in 2021 steeg dit opnieuw naar 37,38 %.

De oplossingsgraad van teamtolkopdrachten daalde fors tot 82,46 % (89,20 % in 2021, 89,87 % in 2020; 87,08 % in 2019). De algemene oplossingsgraad was 89,25 %.

Voor 8,01 % van de teamtolkopdrachten werd helemaal geen tolk gevonden (4,54 % in 2021, 4,80 % in 2020, 6,71 % in 2019).

Het aandeel effectief getolkte teamtolkuren t.o.v. alle getolkte uren bedroeg 30,20 % (36,18 % in 2021, 29,99 % in 2020, 38,57 % in 2019).

Het aantal aangevraagde uren ST daalde met 23,51 % tot 911 uren (1.191 uren in 2021, 977 uren in 2020, 679 uren in 2019). Daardoor daalde het aandeel t.o.v. alle aangevraagde A-uren tot 3,58 % (5,06 % in 2021, 4,46 % in 2020, 2,51 % in 2019). Het aantal getolkte uren ST daalde met 21,06 % tot 836 uren ST. De oplossingsgraad steeg van 88,9 % in 2021 naar 91,8 % in 2022.

In totaal werden 437 tolkuren ingezet, waarbij International Sign (of een andere gebarentaal) werd gebruikt (537 uren in 2021, d.i. -18,62 %).

Vanaf september 2022 faciliteerde VDAB de inzet van crisistolken voor Oekraïense tolkgebruikers. Deze crisistolken tolken van de Oekraïense gebarentaal naar VGT en omgekeerd, terwijl een tolk VGT deze VGT tolkt naar Nederlands en omgekeerd. Naast deze tolken VGT werden door de crisistolken 8 A-uren getolkt.

Daarnaast tolkten deze crisistolken in totaal 28 A-uren in situaties waarin enkel van de Oekraïense gebarentaal naar VGT en omgekeerd werd getolkt.

1.2.2 Gebruikers A-uren

Eind 2022 registreerde het CAB 1.493 personen met het recht op A-uren. 227 van deze gebruikers hadden enkel een recht op A-uren maar nog geen recht op L-uren (+7 personen t.o.v. 2021).

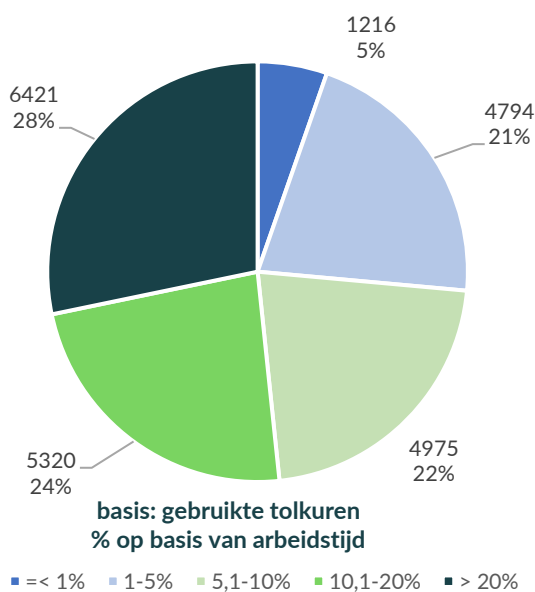
784 personen hadden één (of meerdere) arbeidscontract(en) (767 personen in 2021, d.i. +2,20 %).

Het aantal personen dat effectief A-uren gebruikte, steeg met 5,68 % tot 409 personen (387 in 2021).

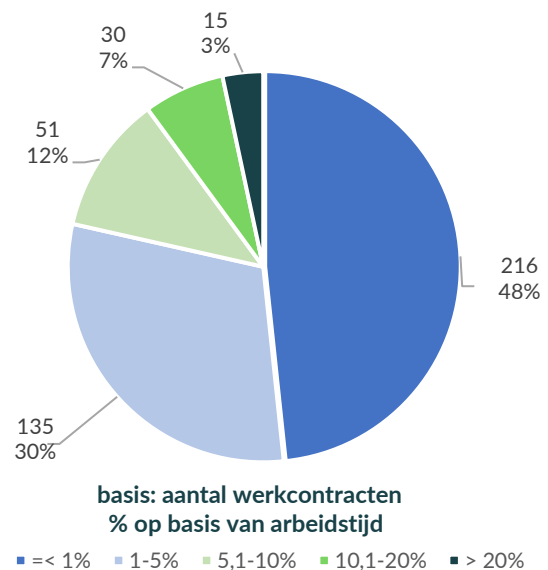
Het gemiddeld aantal uren per gebruiker per jaar bleef status quo: 56 uren.

Desondanks waren er 32 personen die in 2022 in één of meerdere werksituaties een tolk vroegen, en geen enkele tolk ontvingen. In 2021 waren er 38 personen met geen enkele opgeloste tolkopdracht.

Profiel van de gebruikers van A-uren in 2022



Profiel van de gebruikers van A-uren in 2022



Het aantal effectieve gebruikers, evenals het aantal werkcontracten steeg met 6 % (409 gebruikers met 447 contracten).

55 gebruikers van A-uren ontvingen extra tolkuren, 1 meer dan in 2021⁴.

Vanaf 2019 konden tolkgebruikers een recht op maximum 30 % van hun arbeidstijd ontvangen. Tolkgebruikers ontvingen voor 36 werkcontracten het maximum van 30 % tolkuren en bij 19 werkcontracten werd een verdubbeling van het basispakket tot 20 % toegekend.

29 personen gebruikten tussen 10 en 20 % tolkuren voor 30 arbeidsovereenkomsten. 15 personen gebruikten meer dan 20 % tolkuren voor 15 arbeidsovereenkomsten.

Van deze 15 personen gebruikten 2 personen alle 30 % tolkuren op en 5 personen gebruikten meer dan 28 %.

De groep die meer dan 20 % verbruikte, bedroeg 3,36 % van het aantal arbeidscontracten. Deze gebruikers namen 28,3 % van het totaal aantal tolkuren op.

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

1.2.3 Sollicitatie uren (S-uren)

Er werden 168 uren aangevraagd, wat een daling betekende van 58,10 % (401 uren in 2021, 174 uren in 2020). De evolutie van het aantal S-uren verloopt grillig. Daarom vergelijken we dit aantal t.o.v. het gemiddelde. Tijdens de voorbije 10 jaar (2012-2021) werden er jaarlijks gemiddeld 240 uren aangevraagd. In 2022 stelden we bijgevolg een daling vast van 30 % t.o.v. dit gemiddelde.

Hiervan werden 124 uren opgelost, waardoor de oplossingsgraad daalde tot 73,80 % (90,50 % in 2021). 6,45 % van de uitbetaalde S-uren werd geregistreerd als “*Te Late Afgelasting*”, waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie (2,75 % in 2021).

Er werden in 2022 geen uren voor sollicitatieopdrachten te laat afgelast door de gereserveerde tolk zelf. Er werden 7 uren ST aangevraagd (2 uren ST in 2021).

Er werden 15 S-uren getolkt in *International Sign* of anderstalige gebarentaal (41 uren in 2021, 3 uren in 2020). Vanaf september 2022 faciliteerde VDAB de inzet van crisistolken voor Oekraïense tolkgebruikers. Deze crisistolken tolkten van de Oekraïense gebarentaal naar VGT en omgekeerd, terwijl een tolk VGT deze VGT tolkte naar Nederlands en omgekeerd. Naast deze tolken VGT werden door de crisistolken 15 S-uren getolkt voor 8 Oekraïense tolkgebruikers.

1.2.4 Gebruikers S-uren

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

In 2022 gebruikten 36 personen hun S-uren (52 in 2021, 37 in 2020). Het gemiddeld aantal uren per gebruiker was 3,4 uren (7 uren in 2021).

Helaas waren er 7 personen die wilden solliciteren, maar geen tolk konden bekomen (3 in 2021, 6 in 2020).

1.2.5 Tolkuren beroepsopleiding (B-uren)

Zoals voorheen was het gebruik van B-uren grillig. Dat komt o.m. omdat een paar bijkomende gebruikers (met telkens een groot pakket uren) een groot verschil kunnen maken. In 2022 werden 626 uren aangevraagd: een daling met 38,45 % t.o.v. 2021 (1.017 uren). Hiervan werden er 506 uren getolkt. De oplossingsgraad steeg dus van 70,70 % naar 80,80 %.

Bekijken we het gemiddeld aantal aangevraagde tolkuren van de voorbije 10 jaar (2012-2021), dan behalen we 613 tolkuren. Vergelijken we het aantal aangevraagde tolkuren van 2022 met dit gemiddelde dan zien we een lichte daling van 2,12 %.

Er werden geen uren ST aangevraagd. Enkel in 2010 en 2021 werden er ook uren ST (resp. 37 en 95 uren) getolkt voor een beroepsopleiding.

1.2.6 Gebruikers B-uren

Er waren 9 gebruikers die B-uren gebruikten (13 gebruikers in 2021). Zij gebruikten gemiddeld 56,22 uren per persoon.

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

Voor 2022 had de VDAB initieel 26.200 tolkuren voorzien. In opvolging van de maandelijkse monitoring stuurde VDAB reeds in de zomer van 2021 bij tot 26.200 tolkuren.

Het aantal aangevraagde uren steeg met 5,27 % tot 26.256 uren (24.942 uren in 2021, 22.245 uren in 2020).

De oplossingsgraad voor A-, B- en S-uren samen bedroeg 88,95 %. Dit was een daling met 2,30 % t.o.v. 2021 (91,26 %).

Voor 2023 voorziet de VDAB voorlopig 27.000 uren (incl. uren voor de afstandstolkendienst).

1.3 Sector Onderwijs

1.3.1 Onderwijstolkuren (O-uren)

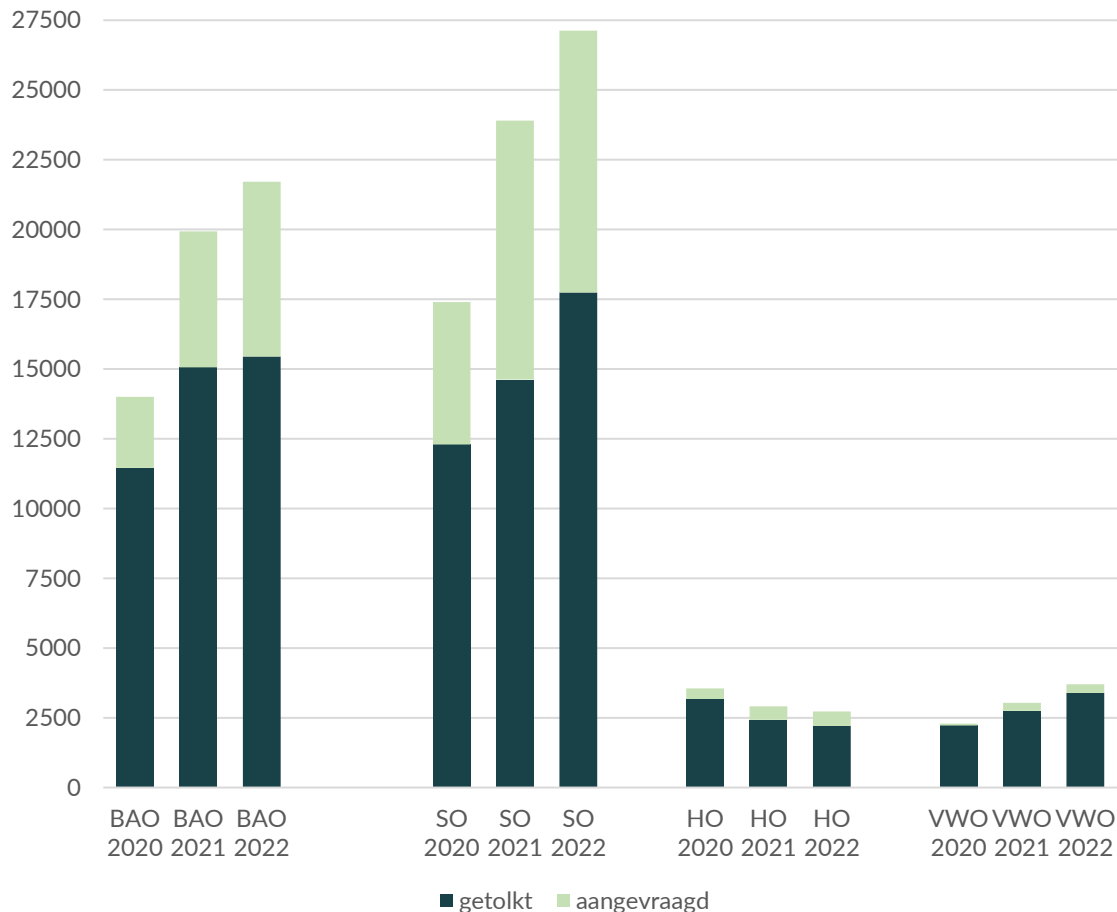
1.3.1.1 Tolkuren VGT

1.3.1.1.1 Evolutie per kalenderjaar

In 2022 werden in totaal 55.270 uren VGT aangevraagd (49.782 uren in 2021, d.i. + 11,02 %).

De oplossingsgraad bleef status quo op 70,02 % (in 2017 was dit nog 88,38 %!). Het aantal getolkte uren steeg met 11,27 % tot 38.786 uren (34.856 uren in 2021).

Evolutie per kalenderjaar tolken VGT



Het aantal uitbetaalde TLA-uren (1.167 uren) steeg tot 3,01 % (2,81 % in 2021).

In 2022 werden 19 uren gefactureerd aan de onderwijsinstellingen (8 uren in 2021).

Sector onderwijs VGT

Basisonderwijs

21 714 uren aangevraagd

15 445 uren
getolkt

71,1% opgelost



Secundair onderwijs

27 130 uren aangevraagd

17 740 uren
getolkt

65,4% opgelost



Totaal

55 270 uren aangevraagd

38 786 uren getolkt

70,2% opgelost



Hoger onderwijs

2 729 uren aangevraagd

2 209 uren
getolkt

80,9% opgelost



Volwassenenonderwijs

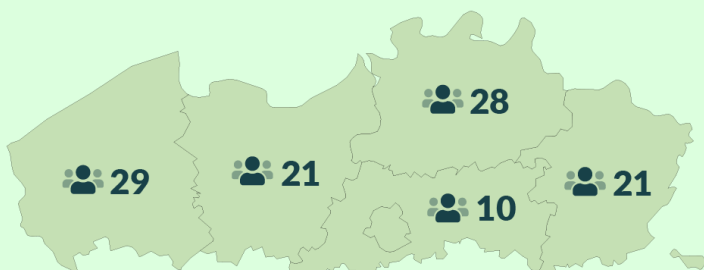
3 697 uren aangevraagd

3 392 uren
getolkt

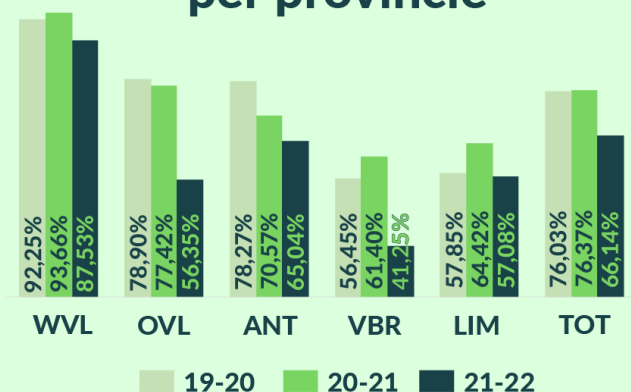
91,8% opgelost

studenten/leerlingen
schooljaar 21-22

109



Evolutie oplossingsgraad
per provincie



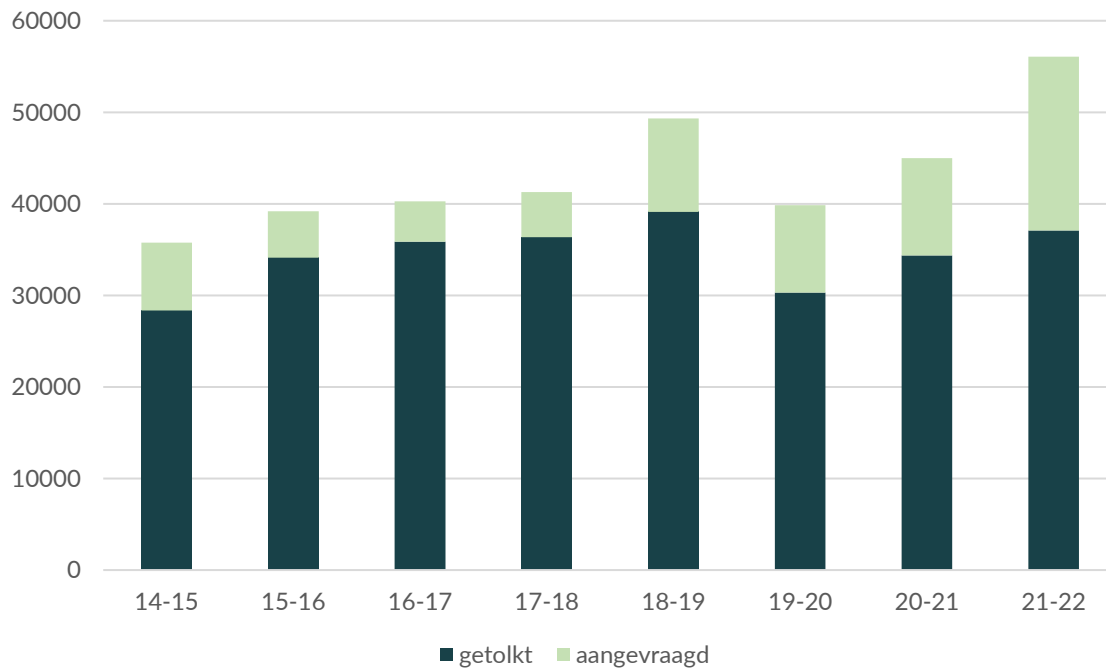
1.3.1.1.2 Evolutie per schooljaar

1.3.1.1.2.1 Tolkuren VGT in alle studieniveaus samen

In schooljaar 2021-2022 werden bij het CAB 56.066 uren aangevraagd door leerlingen, studenten en cursisten (+24,64 % t.o.v. schooljaar 2020-2021). Het aantal getolkte uren steeg slechts met 7,93 % (37.080 uren).

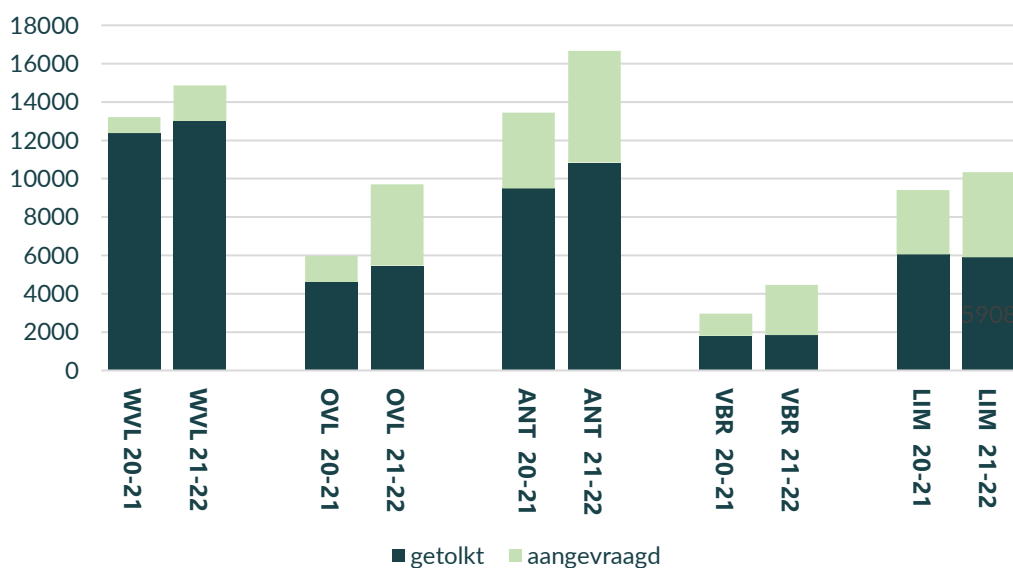
Het aandeel TLA's daalde tot 2,96 % (1.098 uren). Tijdens schooljaar 2020-2021 bedroeg het aandeel van TLA's 3,21 % (1.102 uren).

Evolutie aangevraagde en getolkte uren VGT

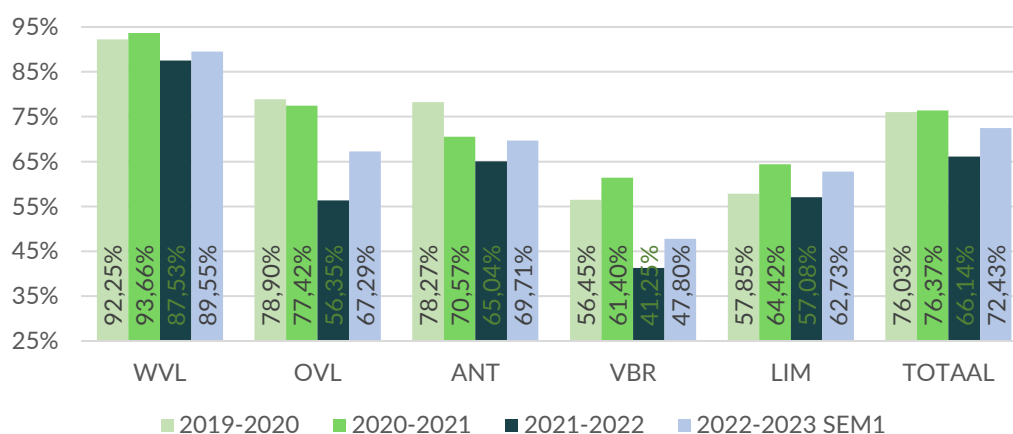


De totale oplossingsgraad, die tijdens schooljaar 2019-2020 daalde tot 76,0 % en min of meer status quo bleef tijdens schooljaar 2020-2021 (76,4 %), daalde tijdens schooljaar 2021-2022 met 10,2 % tot 66,1 %

Evolutie aangevraagde en getolkte uren per provincie



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



De daling van de oplossingsgraad is het opvallendst in Oost-Vlaanderen. Daar nam de oplossingsgraad een duik met 21,10 % (van 77,42 % in 2020-2021 naar 56,35 % in 2021-2022). De oplossingsgraad in Vlaams-Brabant⁵ zakte tot onder 50 % (41,25 %). In Antwerpen en Limburg daalde de oplossingsgraad verder van resp. 70,57 % naar 65,04 % en van 64,42 % naar 57,08 %. Enkel in West-Vlaanderen werd, ondanks de daling met 6,10 %, nog 87,53 % opgelost.

Werd de sterke daling in de oplossingsgraad veroorzaakt door de sterke stijging (+24,6 %) van het aantal aangevraagde tolkuren tijdens schooljaar 2021-2022? In Oost-Vlaanderen steeg het aantal aangevraagde tolkuren met 62,8 %, in Vlaams-Brabant met 51,2 %, gevolgd door Antwerpen (+23,9 %), West-Vlaanderen (+12,5 %) en Limburg (+10,1 %).

Het grootste aandeel in aangevraagde tolkuren dat elke provincie vertegenwoordigde bleef Antwerpen met 29,7 %, nog steeds gevolgd door West-Vlaanderen (26,5 %). Vorig jaar was dit nog 29,4 %. Limburg volgde met 18,5 %. Ondanks een lichte stijging met 4,1 % bleef Oost-Vlaanderen - dat jarenlang op de 2^{de} plaats stond - nu op de 4^{de} plaats met 17,3 %. Vlaams-Brabant vertegenwoordigde 8 % van alle aangevraagde tolkuren.

1^e semester 2022-2023

Tijdens het eerste semester van schooljaar 2022-2023 daalde het aantal aangevraagde tolkuren met 3,4 % (22.871 uren). De oplossingsgraad steeg van 62,8 % naar 72,4 %, wat resulteerde in een stijging van het aantal getolkte uren met 11,53 % t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2021-2022.

Net zoals de voorgaande schooljaren trok de betere oplossingsgraad in West-Vlaanderen (89,5 %) de algemene oplossingsgraad naar boven. Indien we West-Vlaanderen buiten beschouwing laten, steeg de oplossingsgraad van de overige provincies tezamen van 54,8 % naar 56,1 %.

De oplossingsgraad in Vlaams-Brabant zat nog steeds onder de 50 % (47,8 %). De overige provincies: 62,7 % in Limburg, 67,3 % in Oost-Vlaanderen en 69,7 % in Antwerpen.

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

1.3.1.1.2.2 Tolkuren VGT in het basisonderwijs (BAO)

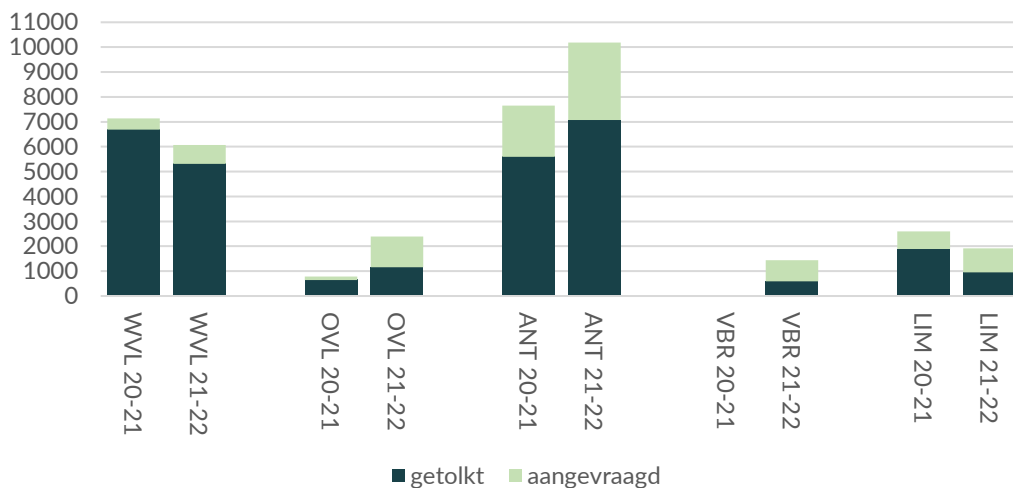
Tijdens schooljaar 2021-2022 werden 21.998 uren VGT aangevraagd in het BAO (+21,0 % t.o.v. het vorige schooljaar). Het aantal getolkte uren steeg van 14.812 uren tot 15.087 uren (+1,9 %). De oplossingsgraad daalde bijgevolg van 81,5 % naar 68,6 %.

1.3.1.1.2.2.1 Het basisonderwijs per provincie

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

Het aandeel van het aantal in BAO bij het CAB aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus bleef quasi status quo op 39,2 % tijdens schooljaar 2020-2021. Enkel in Antwerpen lag dit een stuk hoger (61,1 %).

Evolutie per schooljaar basisonderwijs tolken VGT



1^e semester 2022-2023

Er werden tijdens het eerste semester van schooljaar 2022-2023 in alle provincies tezamen 8.583 uren aangevraagd (-3,2 % t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2021-2022). Er werden echter meer uren opgelost (6.365 uren, +6,0 %) t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2021-2022. De oplossingsgraad steeg bijgevolg van 67,7 % naar 74,2 %. Ondanks een sterke daling van het aantal aangevraagde tolkuren in Limburg (-54,9 %) bleef de oplossingsgraad in Limburg bijzonder laag (53,0 %).

Het aandeel van het aantal in BAO bij het CAB aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus (37,5 %) is status quo met het aandeel tijdens het eerste semester van schooljaar 2021-2022. Het aandeel in Limburg daalde tot 10,9 % en steeg in Oost-Vlaanderen naar 34,6 %. Antwerpen heeft nog steeds het grootste aandeel: 57,8 %.

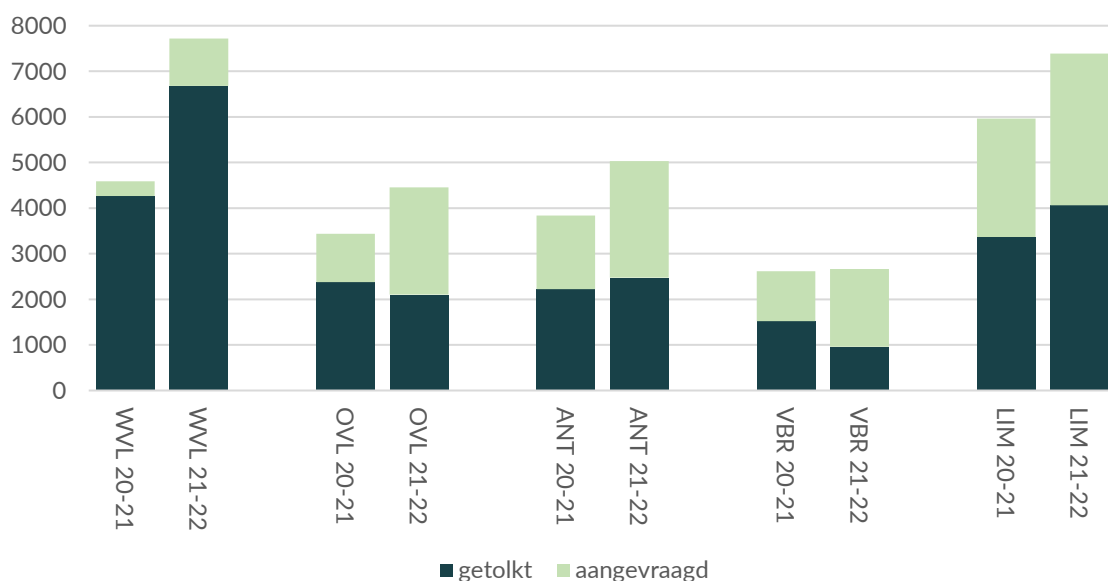
1.3.1.1.2.3 Tolkuren VGT in het secundair onderwijs (SO)

Tijdens schooljaar 2021-2022 werden 27.252 tolkuren VGT bij het CAB aangevraagd in het SO (+33,3 % t.o.v. het vorige schooljaar). Het aantal getolkte uren steeg van 13.745 naar 16.277 uren (+18,4 %) tijdens schooljaar 2020-2021. De oplossingsgraad zakte verder van 67,2 % naar 59,7 %.

De verschillen in oplossingsgraad per provincie blijven groot:

- o West-Vlaanderen: 86,5 %
- o Oost-Vlaanderen: 47,3 %
- o Vlaams-Brabant: 36,0 %
- o Antwerpen: 49,2 %
- o Limburg: 54,9 %

Evolutie per schooljaar secundair onderwijs tolken VGT



Het aandeel van de aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus steeg licht tijdens schooljaar 2021-2022 tot 48,6 %. In Limburg steeg dit aandeel, net als vorig schooljaar, aanzienlijk tot 71,4 %. Ook in West-Vlaanderen steeg het aandeel met 17,2 % tot 51,9 %. Het aantal aangevraagde uren steeg fors in West-Vlaanderen (+68,1 %), gevolgd door Antwerpen (+31,0 %), Oost-Vlaanderen (+29,6 %), Limburg (+24,0 %) en Vlaams-Brabant (+1,8 %).

1^e semester 2022-2023

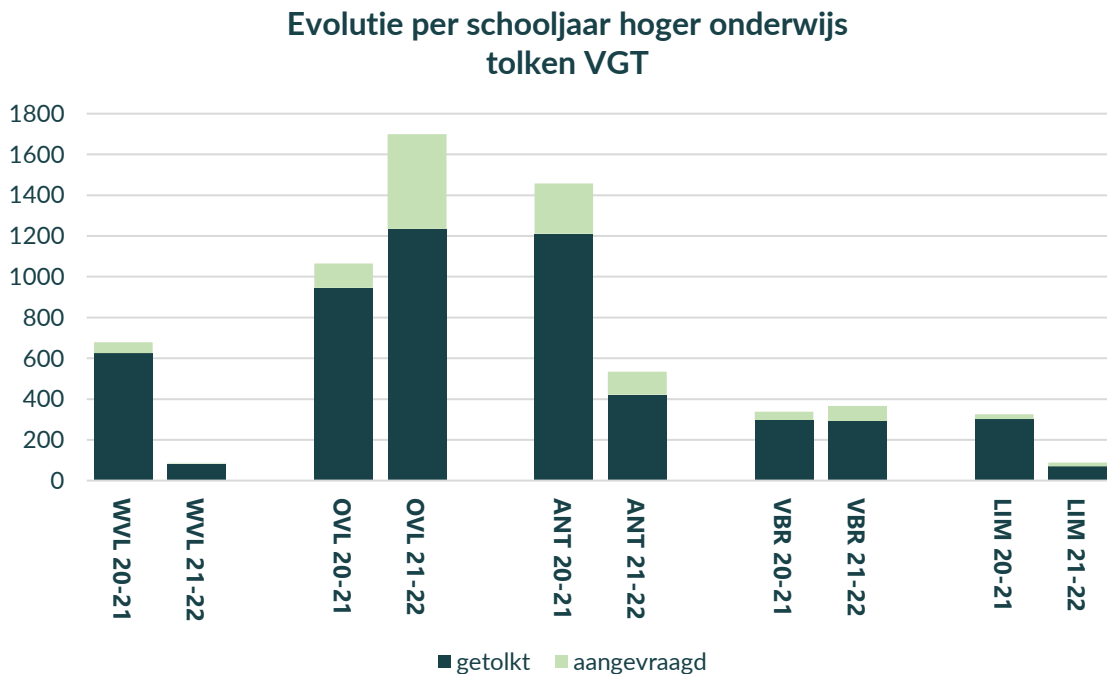
Tijdens het eerste semester van schooljaar 2022-2023 daalde de vraag met 2,9 %. Er werden 11.744 uren aangevraagd, waarvan 7.978 uren getolkt werden (+20,6 % t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2021-2022). De oplossingsgraad steeg bijgevolg opnieuw van 54,7 % naar 67,9 %. De oplossingsgraad in Vlaams-Brabant bleef zeer laag (39,5 %). In Antwerpen steeg de oplossingsgraad tot 56,2 %. In zowel Oost-Vlaanderen als in Limburg steeg de oplossingsgraad resp. van 40,7 % en van 51,9 % naar 60,3 %. In West-Vlaanderen steeg de oplossingsgraad opnieuw naar 92,8 %.

Tijdens het eerste semester van schooljaar 2022-2023 was 51,3 % van alle aangevraagde uren VGT voor opdrachten in het SO. In Antwerpen lag dit aandeel op 35,4 % en in Limburg op 78,4 %.

1.3.1.1.2.4 Tolkuren VGT in het hoger onderwijs (HO)

Tijdens schooljaar 2021-2022 daalde het aantal aangevraagde tolkuren met 28,1 % tot een historisch dieptepunt (van 3.864 uren naar 2.777 uren).

Het aantal getolkte uren daalde met 37,8 % van 3.381 uren naar 2.102 uren, wat een oplossingsgraad van 75,7 % opleverde (87,5 % in schooljaar 2020-2021).



Tijdens schooljaar 2021-2022 merkten we meer schommelingen in de oplossingsgraad van het HO per provincie dan tijdens schooljaar 2020-2021. Tijdens schooljaar 2021-2022 daalde de oplossingsgraad in Oost-Vlaanderen en Limburg met resp. 16,2 % tot 72,6 % en met 15,4 % tot 77,5 %. In Antwerpen daalde de oplossingsgraad met 4,2 % tot 78,9 % en in Vlaams-Brabant tot 79,8 % (-8,0 %). Enkel in West-Vlaanderen steeg de oplossingsgraad tot 96,5 % (+4,3 %).

De daling in het aantal aangevraagde tolkuren was het grootst in West-Vlaanderen (-87,3 %), gevolgd door Limburg (-72,6 %) en Antwerpen (-63,3 %). Enkel in Oost-Vlaanderen was er een sterke groei van het aantal aangevraagde uren (+59,6 %). Vlaams-Brabant kende een lichte groei van 8,6 %.

Het overwicht van het aandeel aangevraagde tolkuren in het HO lag tijdens schooljaar 2021-2022 met 61,2 % in Oost-Vlaanderen. In Antwerpen daalde het aandeel van 37,7 % naar 19,3 %, gevolgd door Vlaams-Brabant (13,2 %). Limburg en West-Vlaanderen vertegenwoordigden nog resp. 3,2 % en 3,1 % van alle tolkaanvragen in het HO.

Het aandeel van het HO t.o.v. alle studieniveaus daalde tot 5 % (de vorige 3 schooljaren schommelde dit tussen 8,7 % en 8,5 %).

1^e semester 2022-2023

Tijdens het eerste semester van schooljaar 2022-2023 werden 1.248 uren aangevraagd. Dit is een stijging van 16,9 % t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2021-2022 (1.068 uren). Het aantal getolkte uren steeg met 25,2 % tot 1.037 uren, waardoor de oplossingsgraad steeg van 77,5 % naar 83,1 %.

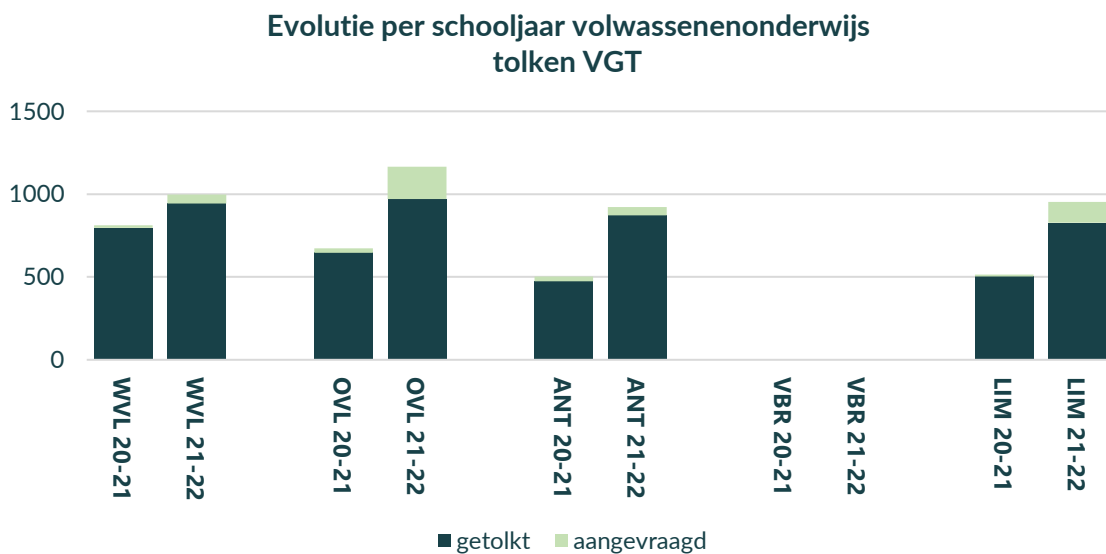
Het aandeel van het aantal in het HO bij het CAB aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus steeg tijdens het eerste semester van schooljaar 2022-2023 lichtjes van 4,5 % tot 5,5 %.

1.3.1.1.2.5 Tolkuren VGT in het volwassenenonderwijs (VWO)

Het aantal aangevraagde tolkuren VGT in het VWO steeg fors met 61,4 %. Tijdens schooljaar 2021-2022 werden 4.039 uren VGT aangevraagd (2.503 uren in schooljaar 2020-2021). Het aantal getolkte uren steeg tot 3.614 uren (+49,5 %). De oplossingsgraad daalde tot 89,5 %. Tijdens schooljaar 2020-2021 steeg de oplossingsgraad tot 96,6 %.

Ondanks de daling scoorde de oplossingsgraad in het VWO, net zoals de vorige jaren, in de meeste provincies hoger dan in het BAO, SO of HO: 94,7 % in West-Vlaanderen, 94,5 % in Antwerpen, 86,7 % in Limburg en 83,3 % in Oost-Vlaanderen. Net zoals het vorige schooljaar waren er geen aanvragen in Vlaams-Brabant tijdens schooljaar 2021-2022.

Het aandeel tolkuren in het VWO t.o.v. alle aangevraagde tolkuren VGT, was voor alle provincies samen 7,2 %.

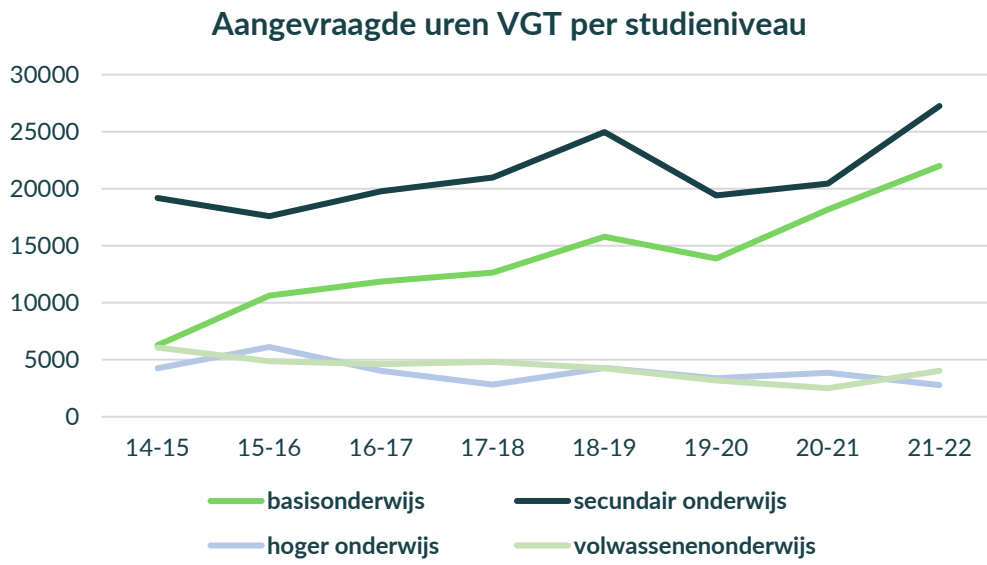


1^e semester 2022-2023

Tijdens het eerste semester van schooljaar 2022-2023 werden 1.296 uren aangevraagd (-20,9 % t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2021-2022). Er werden 1.186 uren getolkt (-15,8 % t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2021-2022). De oplossingsgraad steeg in dat semester van 86,0 % naar 91,5 %.

Het aandeel van het aantal in het VWO bij het CAB aangevraagde tolkuren t.o.v. alle studieniveaus was 5,7 %.

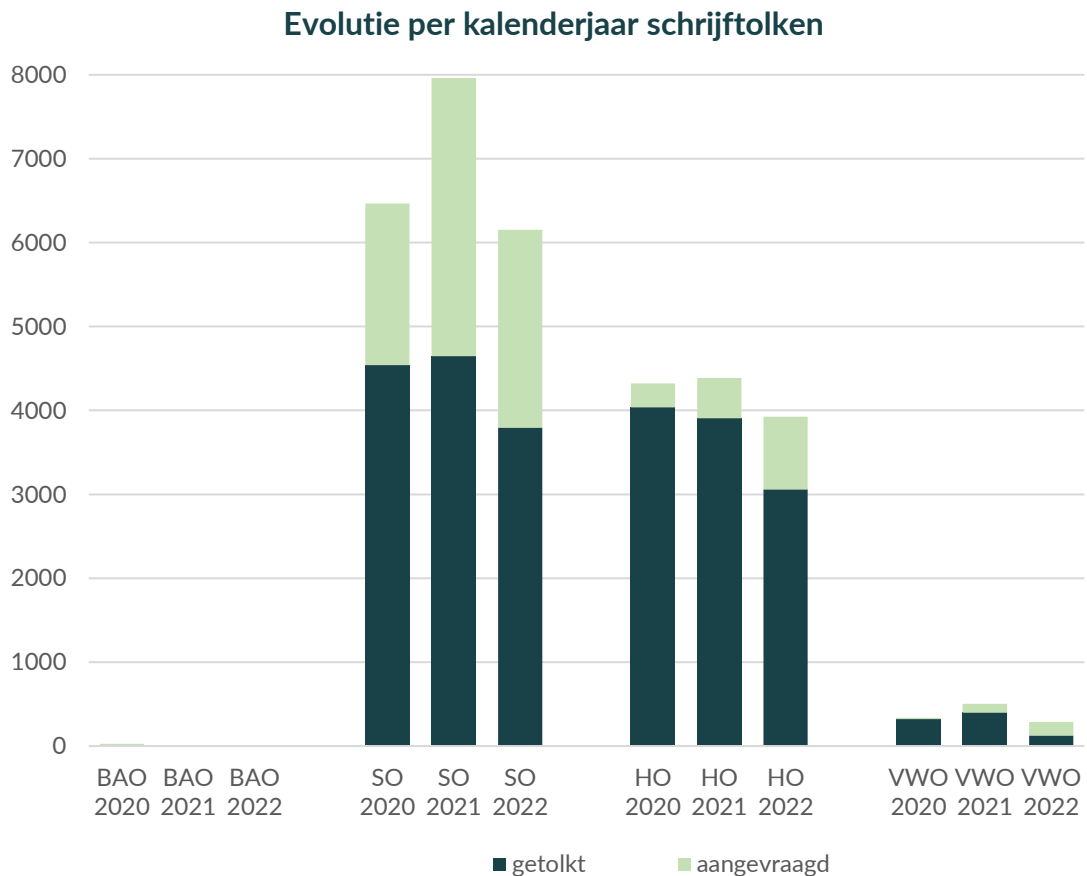
1.3.1.1.2.6 Evolutie schooljaren 2014-2015 tot 2021-2022 van aangevraagde uren VGT in de verschillende studieniveaus



1.3.1.2 Tolkuren ST

1.3.1.2.1 Evolutie per kalenderjaar

In 2022 zagen we een forste daling (-19,4 %) van het aantal aangevraagde tolkuren: 10.365 uren ST (12.854 uren in 2021). Het aantal getolkte uren ST daalde echter met 22,0 % tot 6.979 uren. Dit resulteerde opnieuw in een sterke daling van de oplossingsgraad van 69,6 % in 2021 naar 67,3 % in 2022.



Bekijken we dit per studieniveau, dan stellen we vast dat de daling van het totaal aantal aangevraagde tolkuren zich vooral in het SO situeerde. Tijdens kalenderjaar 2021 steeg het aantal aangevraagde uren in het SO met 23,2 %. Het aantal getolkte uren steeg echter slechts met 2,4 %. Tijdens kalenderjaar 2022 daalde het aantal aangevraagde uren in het SO opnieuw met 22,7 %. Het aantal getolkte uren daalde met 18,4 %. Net zoals in 2021 (maar in 2022 in omgekeerde richting) was procentueel de daling in het VWO het sterkst (-43,5 %). Het aandeel aangevraagde uren in het VWO bleef opnieuw erg beperkt (2,74 %, 284 uren ST). De oplossingsgraad in het VWO daalde tot 43,7 %. Het aantal aangevraagde uren in het HO daalde met 10,5 %, maar het aantal getolkte uren daalde met 21,7 % (3.061 uren ST). Net zoals in 2021 werden in 2022 geen uren ST in het BAO aangevraagd.

In 2022 werden 269 uren ST als TLA uitbetaald. Dit was 3,85 % van het totaal aantal getolkte uren ST (2,75 % in 2021). Er werden geen uren ST gefactureerd aan de onderwijsinstelling zelf.

Sector onderwijs ST

Basisonderwijs

0 uren aangevraagd

0 uren getolkt

0% opgelost



Secundair onderwijs

6 154 uren aangevraagd

3 794 uren
getolkt

61,7% opgelost



Totaal

10 365 uren aangevraagd

6 979 uren getolkt

67,3% opgelost



Hoger onderwijs

3 927 uren aangevraagd

3 061 uren
getolkt

77,9% opgelost



Volwassenenonderwijs

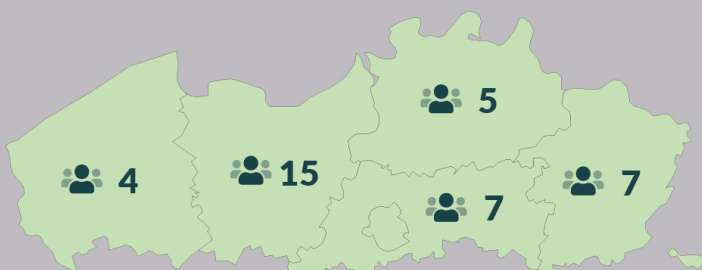
284 uren aangevraagd

124 uren
getolkt

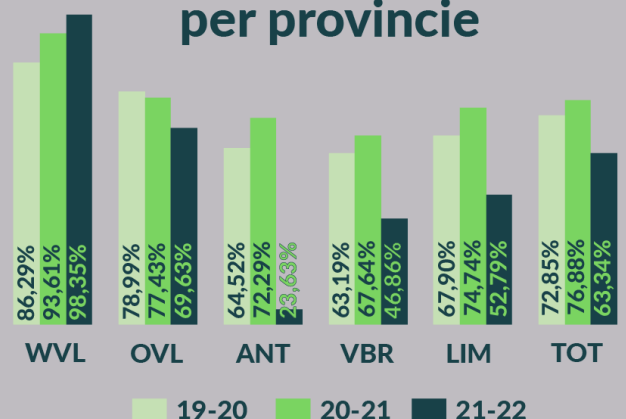
43,7% opgelost

studenten/leerlingen
schooljaar 21-22

38



Evolutie oplossingsgraad
per provincie



1.3.1.2.2 Evolutie per schooljaar

1.3.1.2.2.1 Tolkuren ST in alle studieniveaus samen

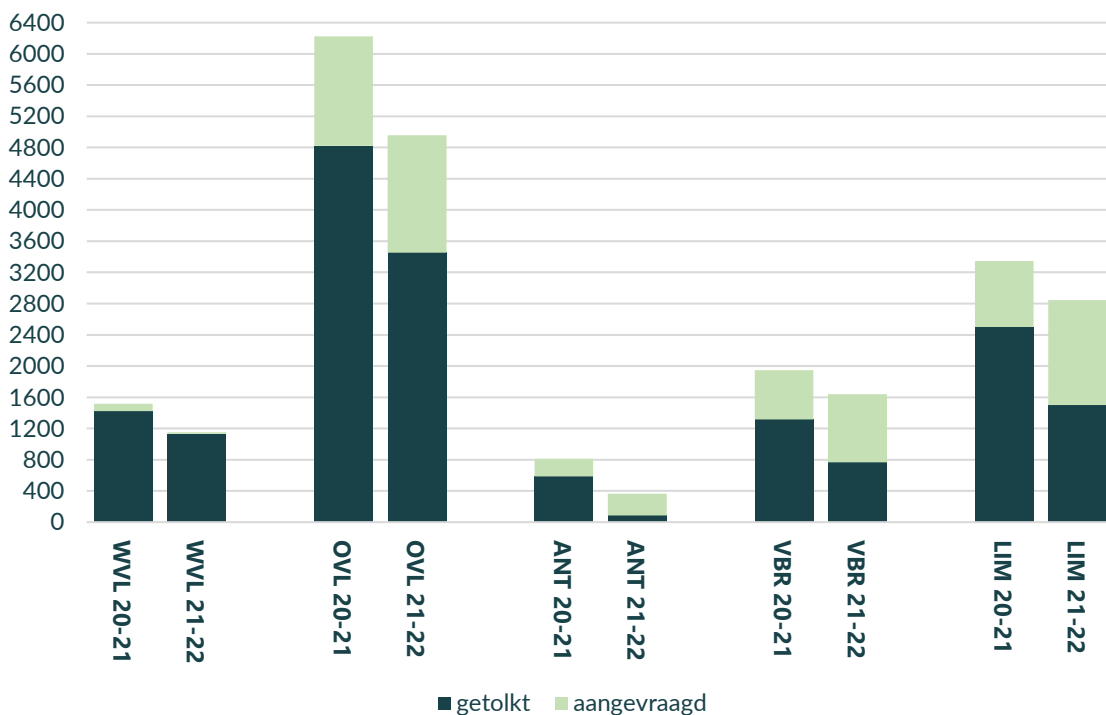
Het aantal aangevraagde uren ST daalde met 21 % (10.954 uren) t.o.v. vorig schooljaar.

Tijdens schooljaar 2021-2022 werden er 6.938 uren ST getolkt (-34,8 % t.o.v. schooljaar 2020-2021). De oplossingsgraad daalde sterk van 76,9 % tijdens schooljaar 2020-2021 naar slechts 63,3 % tijdens schooljaar 2021-2022 .

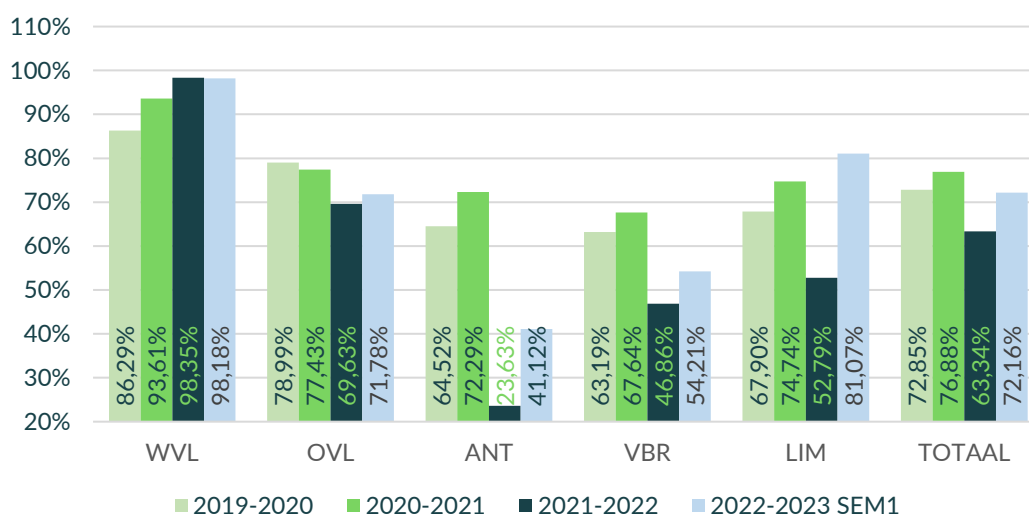
Schrijftolken die op zelfstandige basis tolkten, verwierven een recht op een TLA-vergoeding, terwijl schrijftolken die nog volgens een "ander statuut" (AS) werkten, geen recht op TLA-vergoeding hadden. In schooljaar 2021-2022 werden er 240 uren ST als TLA uitbetaald. Dit was 3,46 % van het aantal getolkte uren ST (3,28 % in schooljaar 2020-2021).

Ondanks een daling van 20,4 % blijft het zwaartepunt van het aantal aangevraagde uren ST volledig in Oost-Vlaanderen (45,2 %) gevolgd door Limburg (26,0 %), Vlaams-Brabant (15,0 %) en West-Vlaanderen (10,5 %). Het aandeel in Antwerpen daalde tot slechts 3,3 %.

Evolutie per schooljaar schrijftolken



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



De daling van de oplossingsgraad is het opvallendst in Antwerpen. Daar nam de oplossingsgraad een duik met 48,7 % (van 72,3 % naar 23,6 %). Ook in Vlaams-Brabant daalde de oplossingsgraad tot onder 50 % (46,9 %). In Limburg en Oost-Vlaanderen daalde de oplossingsgraad van resp. 74,7 % naar 52,8 % en van 77,4 % naar 69,6 %. Enkel in West-Vlaanderen steeg de oplossingsgraad van 93,6 % naar 98,3 %.

1^e semester 2022-2023

Tijdens het eerste semester van schooljaar 2022-2023 stelden we een daling vast van het aantal aangevraagde uren ST van 11,6 % t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2021-2022. Het aantal getolkte uren ST steeg echter met 1,3 % (van 3.189 naar 3.230 uren).

Dit betekent dat de oplossingsgraad steeg van 63,0 % naar 72,2 %.

1.3.1.2.2.2 Tolkuren ST in het basisonderwijs (BAO)

Tijdens schooljaar 2021-2022 werden, net als in schooljaar 2020-2021, geen uren ST aangevraagd in het BAO.

Ook tijdens schooljaar 2019-2020 ging het slechts over 1 leerling in Limburg, die een gemengd gebruik maakte van tolken VGT en ST, waarbij de overhand lag op het gebruik van tolken VGT.

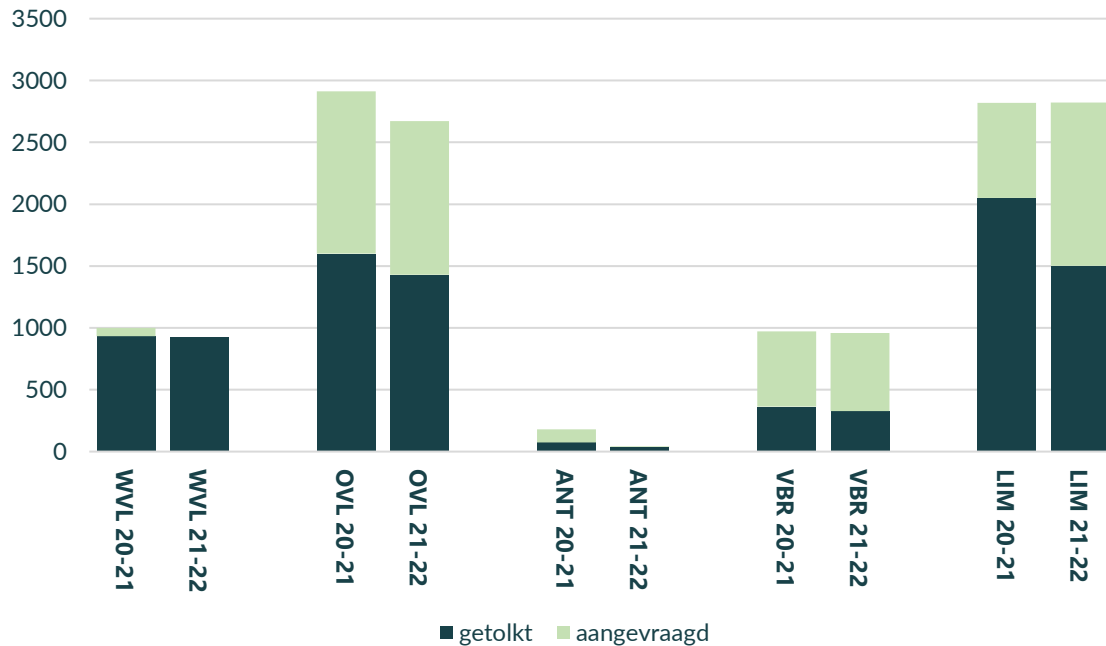
1^e semester 2022-2023

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

1.3.1.2.2.3 Tolkuren ST in het secundair onderwijs (SO)

In schooljaar 2021-2022 werden 7.421 uren ST aangevraagd (-5,9 % t.o.v. schooljaar 2020-2021). Het aantal getolkte uren ST daalde van 5.020 naar 4.224 uren (-15,9 %). De oplossingsgraad daalde bijgevolg verder van 63,7 % naar 56,9 %.

Evolutie per schooljaar secundair onderwijs schrijftolken



Net zoals tijdens schooljaar 2020-2021, waren er in schooljaar 2021-2022 per provincie grote verschillen in de oplossingsgraad. West-Vlaanderen bereikte een oplossingsgraad van 100,0 %, maar hier was sprake van slechts 1 leerling met een vaste tolk. Dit was ook het geval in Antwerpen waar de oplossingsgraad 90,5 % bedroeg. Zowel in Limburg als in Oost-Vlaanderen bedroeg de oplossingsgraad slechts 53,0 %. In Vlaams-Brabant daalde de oplossingsgraad verder tot 34,1 %.

Het aandeel van het SO in het totaal aantal aangevraagde uren van alle studieniveaus steeg opnieuw van 56,9 % tijdens schooljaar 2020-2021, naar 67,7 % in schooljaar 2021-2022. Net zoals alle vorige schooljaren lag dit aandeel in Limburg aanzienlijk hoger (99,2 %), maar ook in West-Vlaanderen steeg dit aandeel naar 80,6 %. Het merendeel van de in het SO aangevraagde uren situeerde zich tijdens schooljaar 2021-2022 in Limburg (38 %), gevolgd door Oost-Vlaanderen (36 %), Vlaams-Brabant (12,9 %), West-Vlaanderen (12,5 %) en Antwerpen (slechts 0,6 %).

1^e semester 2022-2023

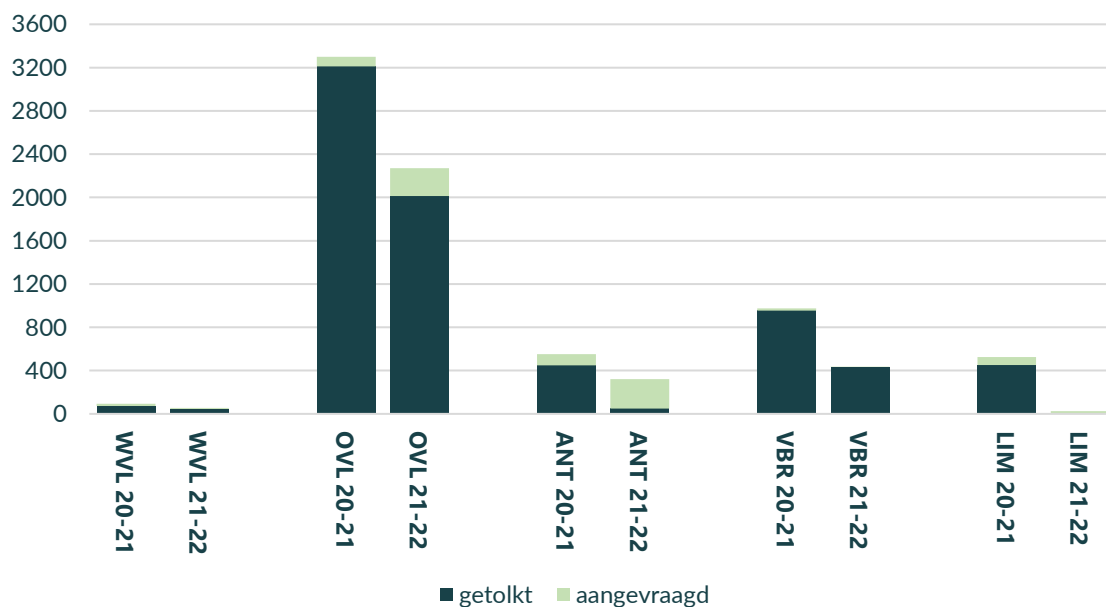
Tijdens het eerste semester van schooljaar 2022-2023 daalde het aantal aangevraagde tolkuren met 38,8 % (1.996 uren), terwijl het aantal getolkte uren (1.381 uren) met 23,7 % daalde t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2021-2022. Dit bracht de oplossingsgraad opnieuw van 55,5 % in schooljaar 2021-2022 naar 69,2 % tijdens het eerste semester van schooljaar 2022-2023. Het overgrote deel van de aangevraagde uren in het SO verschoof van Limburg (29,4 %) naar Oost-Vlaanderen (49,7 %).

1.3.1.2.2.4 Tolkuren ST in het hoger onderwijs (HO)

Tijdens schooljaar 2021-2022 werden 3.107 uren ST aangevraagd (- 42,9 % t.o.v. schooljaar 2020-2021). De daling is het sterkst in Limburg (-95,4 %), gevolgd door Vlaams-Brabant (-55,3 %), West-Vlaanderen (-42,6 %), Antwerpen (-41,6 %) en Oost-Vlaanderen (-31,2 %).

Het overwicht van alle in het HO aangevraagde uren steeg nog steeds in Oost-Vlaanderen tot 73,1 %. Daarna volgden Vlaams-Brabant (14,0 %), Antwerpen (10,4 %) West-Vlaanderen (1,7 %) en Limburg (0,8 %).

Evolutie per schooljaar hoger onderwijs schrijftolken



Het totaal aantal getolkte uren daalde sterker: van 5.135 naar 2.540 uren (-50,5 %). De oplossingsgraad daalde van 94,3 % in schooljaar 2020-2021 naar 81,8 % in schooljaar 2021-2022. Per provincie was de oplossingsgraad in het HO: 99,5 % in Vlaams-Brabant, 88,6 % in Oost-Vlaanderen, 83,3 % in West-Vlaanderen, 14,9 % in Antwerpen en 0 % in Limburg.

Het aandeel aangevraagde uren ST in het HO, t.o.v. alle aangevraagde uren ST, daalde van 39,3 % in schooljaar 2020-2021 naar 28,4 % in schooljaar 2021-2022.

1^e semester 2022-2023

Tijdens het eerste semester van schooljaar 2022-2023 steeg het aantal aangevraagde uren met 51,1 % t.o.v. het eerste semester van schooljaar 2021-2022. Er werden 2.424 uren aangevraagd. Het aantal getolkte uren steeg met 40,8 % tot 1.797 uren. Dit resulteerde in een daling van de oplossingsgraad van 79,6 % naar 74,1 %.

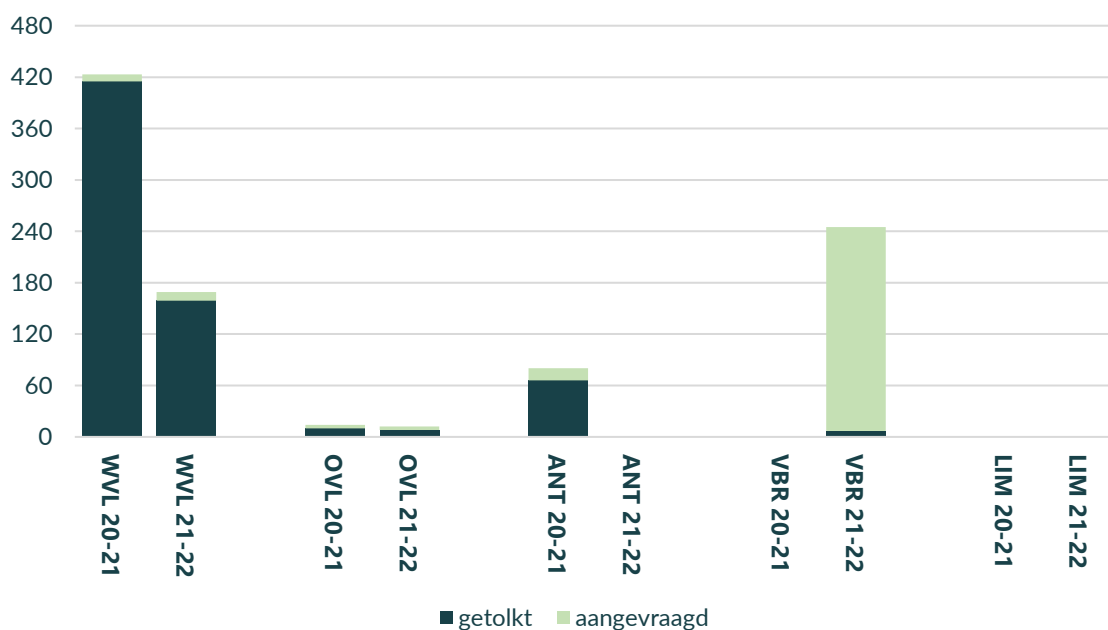
1.3.1.2.2.5 Tolkuren ST in het volwassenenonderwijs (VWO)

De in het VWO aangevraagde uren ST daalden met 17,6 % (van 517 uren in schooljaar 2020-2021 naar 426 uren in schooljaar 2021-2022).

In schooljaar 2021-2022 werden er in Limburg, net als in schooljaar 2020-2021, geen tolkuren aangevraagd. Ook in Antwerpen werden in schooljaar 2021-2022 geen tolkuren aangevraagd. Het zwaartepunt verschoof van West-Vlaanderen (39,7 %) naar Vlaams-Brabant (57,7 %). Oost-Vlaanderen bleef op 2,8 %. Het aandeel t.o.v. van alle studieniveaus bleef beperkt (3,9 %).

Het aantal getolkte uren daalde van 491 naar 174 uren (-64,6 %). De oplossingsgraad daalde van 95,0 % naar 40,8 %. In West-Vlaanderen echter, was de oplossingsgraad 94,1 % en in Vlaams-Brabant slechts 2,9 %. Oost-Vlaanderen behaalde een oplossingsgraad van 66,7 %

**Evolutie per schooljaar volwassenenonderwijs
schrijftolken**

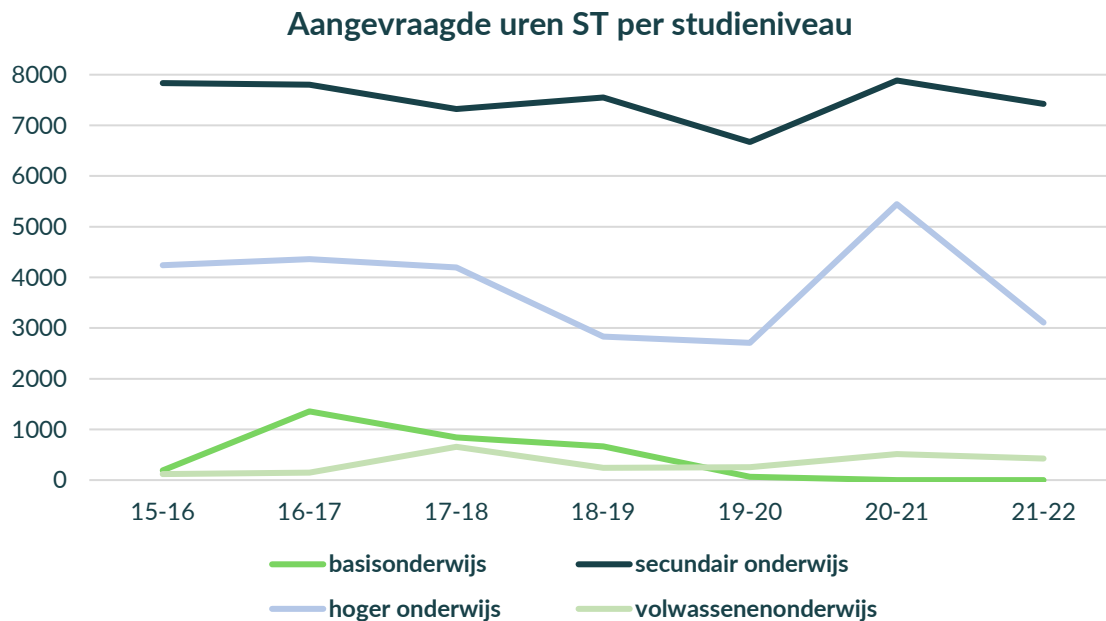


1^e semester 2022-2023

Tijdens het eerste semester van schooljaar 2022-2023 daalde het aantal aangevraagde uren met 71,7 % (56 uren). Het aantal getolkte uren daalde met 49 % (52 uren). De oplossingsgraad steeg van 51,5 % tot 92,9 %.

Er werden alleen uren ST aangevraagd in West-Vlaanderen.

1.3.1.2.2.6 Evolutie 2015-2016 tot 2021-2022 van aangevraagde uren ST in de verschillende studieniveaus

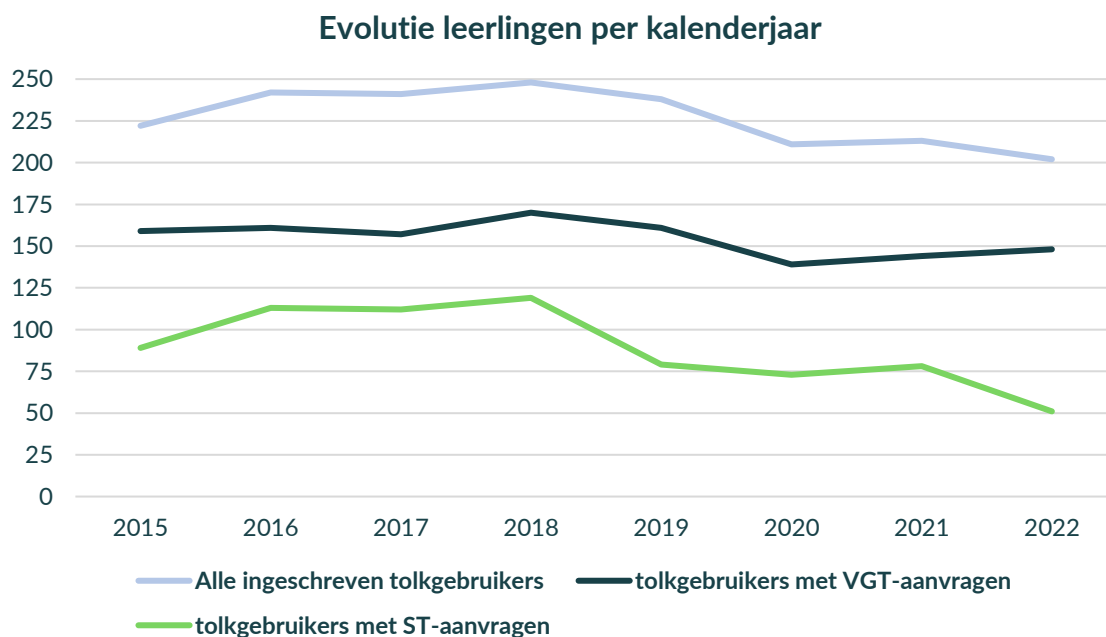


1.3.2 Leerlingen – Studenten – Cursisten

1.3.2.1 Aantal leerlingen per kalenderjaar

Het aantal unieke gebruikers in 2021 daalde met 5,2 %. 202 leerlingen kregen in 2022 (d.w.z. in schooljaar 2021-2022 en/of 2022-2023) een goedkeuring voor gebruik van tolkuren (213 leerlingen in 2021).

Niet alle ingeschreven tolkgebruikers vroegen effectief een tolk aan. In 2022 steeg het aantal VGT-gebruikers met 2,8 % en het aantal ST-gebruikers daalde met 34,6 %.



1.3.2.2 Aantal leerlingen per schooljaar

1.3.2.2.1 Aantal unieke gebruikers

Vooraf:

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

Bekijken we het aantal unieke leerlingen per schooljaar, dan zien we in schooljaar 2021-2022 een stijging met 4 personen (+ 2,3 %) tot 178 leerlingen.

1^e semester 2022-2023

Bij de start van schooljaar 2022-2023 schreven slechts 149 leerlingen zich in. Dit is een flinke duik (-16 %) t.o.v. schooljaar 2021-2022 (178 leerlingen).

1.3.2.2.2 Volgens studieniveau en tolktype

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER TOLKTYPE																				
Tolktype	Schooljaar 19-20					Schooljaar 20-21					Schooljaar 21-22					Schooljaar 22-23 ^(*)				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
VGT	30	41	16	27	114	29	34	11	22	96	34	39	10	26	109	33	42	6	20	101
ST	3	32	35	2	72	0	23	24	4	51	0	13	23	2	38	0	8	19	0	27
VGT en ST	19	0	27	0	46	1	15	8	4	28	0	19	9	3	31	0	7	12	2	21
Totaal	52	73	78	29	232	30	72	43	30	175	34	71	42	31	178	33	57	37	22	149

(*) Schooljaar 22-23 : cijfers kunnen in de loop van het schooljaar nog wijzigen

Tijdens schooljaar 2021-2022 werden er 3 leerlingen meer ingeschreven (178 gebruikers) dan tijdens schooljaar 2020-2021 (175 gebruikers). Opvallend is de sterke daling van het aantal schrijftolkgebruikers (-25,5 %) en de stijging van VGT-gebruikers (+13,5 %) en VGT- en ST-gebruikers (+10,7 %).

In schooljaar 2021-2022 waren er 20 leerlingen die, ondanks hun goedgekeurde aanvraag bij AGODI, helemaal geen tolken gebruikten (dit zijn 12 ST-gebruikers, 6 VGT-gebruikers en 2 VGT- en ST-gebruikers). 12 van deze 20 waren studenten in het HO. Tijdens schooljaar 2020-2021 waren er slechts 8 leerlingen waaronder 1 hogeschoolstudent die geen tolken gebruikten.

De verdeling per studieniveau bleef ongeveer hetzelfde in schooljaar 2021-2022: een lichte daling in het SO en HO ten gunste van het BAO. VWO blijft status quo.

1^e semester 2022-2023

Tijdens schooljaar 2022-2023 daalde het aantal tolkgebruikers met 16,0 % (voorlopige cijfers). De daling situeerde zich vooral bij de VGT- en ST-gebruikers (-32,0 %) en de ST-gebruikers (-29,0 %). Het aantal VGT-gebruikers daalde wel minder sterk (-7,3 %).

1.3.2.2.3 Aantal leerlingen volgens provincie en studieniveau per schooljaar

1.3.2.2.3.1 Alle tolktypes samen

In de tabel hieronder ziet men per provincie het totaal aantal leerlingen dat een tolk VGT, ST of een combinatie van tolk VGT en ST gebruikte tijdens de schooljaren 2019-2020, 2020-2021 en 2021-2022 en tijdens de start van schooljaar 2022-2023.

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE (VGT - ST en VGT/ST-gebruikers)																				
PROV	Schooljaar 19-20					Schooljaar 20-21					Schooljaar 21-22					Schooljaar 22-23 (*)				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	12	11	6	2	31	13	10	6	7	36	15	9	6	4	34	13	10	7	5	35
VLB	2	9	8	1	20	1	10	11	0	22	3	7	10	1	21	2	4	8	0	14
LIM	9	23	5	3	40	6	24	5	4	39	5	26	3	5	39	3	16	2	5	26
OVL	3	20	17	8	48	2	19	18	5	44	5	18	18	9	50	8	17	12	10	47
WVL	7	10	5	15	37	8	10	3	14	35	6	11	5	12	34	7	10	8	7	32
Totaal	33	73	41	29	176	30	73	43	30	176	34	71	42	31	178	33	57	37	27	154

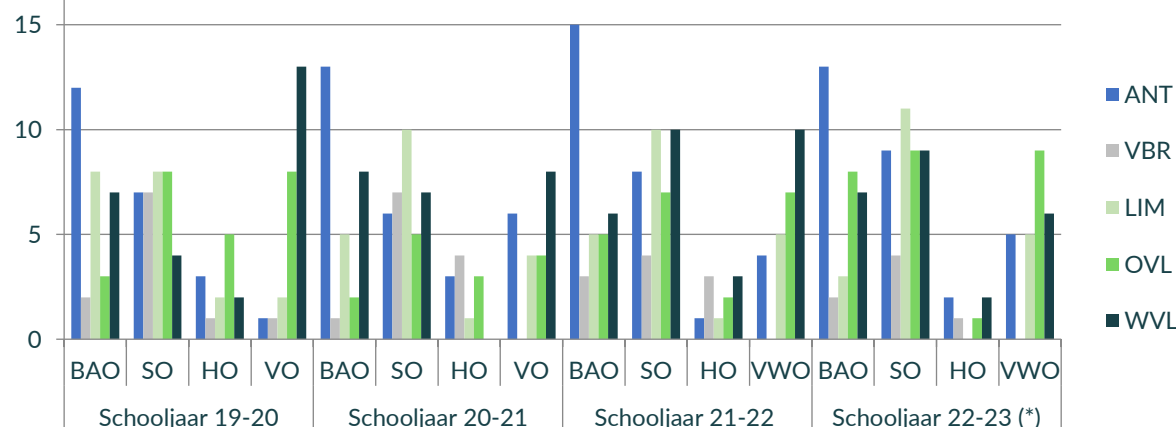
(*) Schooljaar 22-23 : cijfers kunnen in de loop van het schooljaar nog wijzigen

1.3.2.2.3.2 Evolutie tolkgebruikers VGT

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE - VGT																				
PROV	Schooljaar 19-20					Schooljaar 20-21					Schooljaar 21-22					Schooljaar 22-23 (*)				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	12	7	3	1	23	13	6	3	6	28	15	8	1	4	28	13	9	2	5	29
VLB	2	7	1	1	11	1	7	4	0	12	3	4	3	0	10	2	4	1	0	7
LIM	8	8	2	2	20	5	10	1	4	20	5	10	1	5	21	3	11	0	5	19
OVL	3	8	5	8	24	2	5	3	4	14	5	7	2	7	21	8	9	1	9	27
WVL	7	4	2	13	26	8	7	0	8	23	6	10	3	10	29	7	9	2	6	24
Totaal	32	34	13	25	104	29	35	11	22	97	34	39	10	26	109	33	42	6	25	106

(*) Schooljaar 22-23 : cijfers kunnen in de loop van het schooljaar nog wijzigen

Aantal leerlingen VGT per studieniveau per provincie



Bekijken we de evolutie van het aantal leerlingen dat enkel tolken VGT gebruikte, per provincie en per studieniveau, dan zien we wel enkele markante evoluties tijdens schooljaar 2021-2022:

- o Voor alle studieniveaus tezamen: stijging met 12 % (109 leerlingen). Dit waren 12 leerlingen meer dan tijdens schooljaar 2020-2021. Deze stijging situeerde zich echter vooral in Oost-Vlaanderen (+50 %, +7 leerlingen) en West-Vlaanderen (+26 %, +6 leerlingen). In Limburg stelden we een stijging vast van 5 % (+1 leerling). In Antwerpen bleef het aantal leerlingen gelijk en in Vlaams-Brabant daalde het aantal leerlingen met 17 % (-2 leerlingen).
- o Het aantal leerlingen dat enkel tolken VGT gebruikte, steeg opnieuw van 55 % tijdens schooljaar 2020-2021 naar 61 % tijdens schooljaar 2021-2022.

- o Het aantal leerlingen steeg vooral in het BAO (+17 %, +5 leerlingen) met een overwicht van 44 % in Antwerpen (15 leerlingen).
- o Het aantal leerlingen in het SO steeg met 11 % (+4 leerlingen). In West-Vlaanderen, Oost-Vlaanderen en Antwerpen stelden we echter een stijging vast van resp. 43 %, 40 % en 33 %, terwijl het aantal leerlingen in Limburg status quo bleef en in Vlaams-Brabant daalde met 43 % (-3 leerlingen).
- o Het zwaartepunt van leerlingen die enkel tolken VGT gebruikten lag opnieuw in West-Vlaanderen (27 %) en Antwerpen (26 %). Het aandeel in Oost-Vlaanderen steeg naar 19 % en daalde in Limburg tot 19 %. In Vlaams-Brabant was er een daling tot 9 %.
- o Het merendeel van de cursisten in het VWO lag, zoals de voorgaande schooljaren, in West-Vlaanderen (38 %).

1^e semester 2022-2023

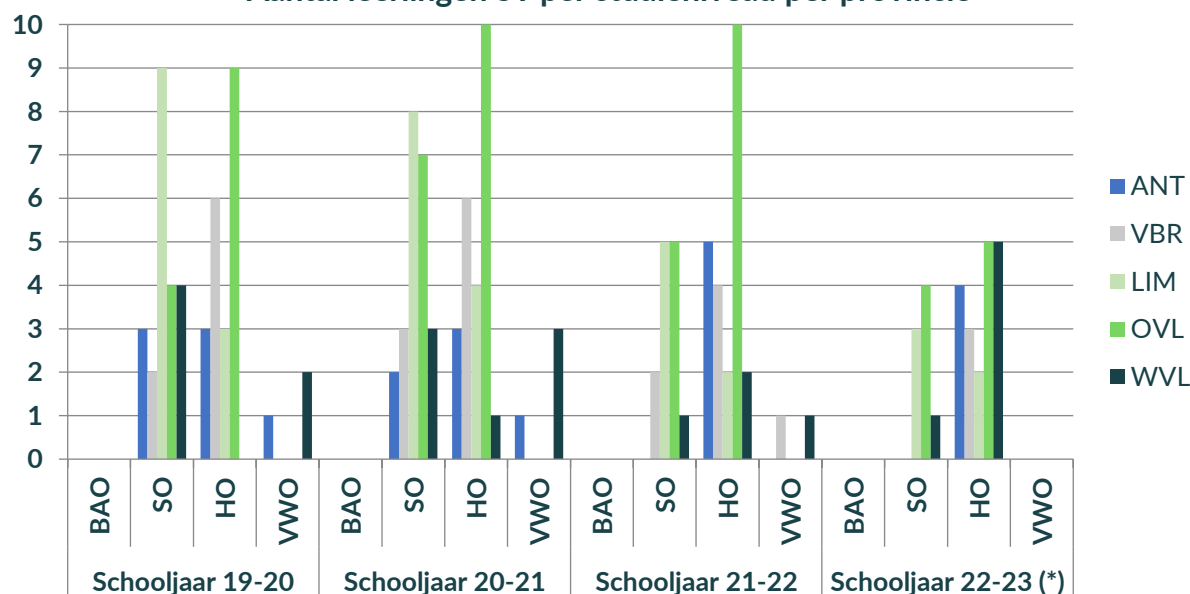
Het aantal leerlingen dat enkel tolken VGT gebruikte, daalde met 3 % (-3 leerlingen) tot 106 leerlingen. Deze daling situeerde zich vooral in het HO (-40 %, -4 leerlingen). De daling van 4 % in het VWO kan nog wijzigen in de loop van het tweede semester. In het SO zagen we een stijging van 8 % (+3 leerlingen). Het aantal leerlingen in het BAO daalde met 3 % (-1 leerling).

1.3.2.2.3.3 Evolutie schrijftolkgebruikers

PROV	AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE - ST																			
	Schooljaar 19-20					Schooljaar 20-21					Schooljaar 21-22					Schooljaar 22-23 (*)				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	0	3	3	1	7	0	2	3	1	6	0	0	5	0	5	0	0	4	0	4
VLB	0	2	6	0	8	0	3	6	0	9	0	2	4	1	7	0	0	3	0	3
LIM	0	9	3	0	12	0	8	4	0	12	0	5	2	0	7	0	3	2	0	5
OVL	0	4	9	0	13	0	7	10	0	17	0	5	10	0	15	0	4	5	0	9
WVL	0	4	0	2	6	0	3	1	3	7	0	1	2	1	4	0	1	5	0	6
Totaal	0	22	21	3	46	0	23	24	4	51	0	13	23	2	38	0	8	19	0	27

(*) Schooljaar 22-23: cijfers kunnen in de loop van het schooljaar nog wijzigen

Aantal leerlingen ST per studieniveau per provincie



Tijdens schooljaar 2020-2021 gebruikte 29 % van alle leerlingen enkel ST. Dit aantal daalde tijdens schooljaar 2021-2022 tot 21 %. 38 leerlingen gebruikten enkel ST tegenover 51 leerlingen tijdens schooljaar 2020-2021 (-25 %, -13 leerlingen). In het SO zagen we een daling met 43 % (-10 leerlingen). Daardoor daalde dit aandeel van 45 % tijdens schooljaar 2020-2021 naar 34 % tijdens schooljaar 2021-2022. 61 % van de schrijftolkgebruikers zat in het HO. In het BAO werden de voorbije jaren geen ST gebruikt en ook het VWO scoorde zwak (5 %).

39 % van alle leerlingen die enkel ST gebruikten, situeerden zich in Oost-Vlaanderen, 18 % zowel in Limburg als in Vlaams-Brabant, 13 % in Antwerpen en 11 % in West-Vlaanderen.

1^e semester 2022-2023

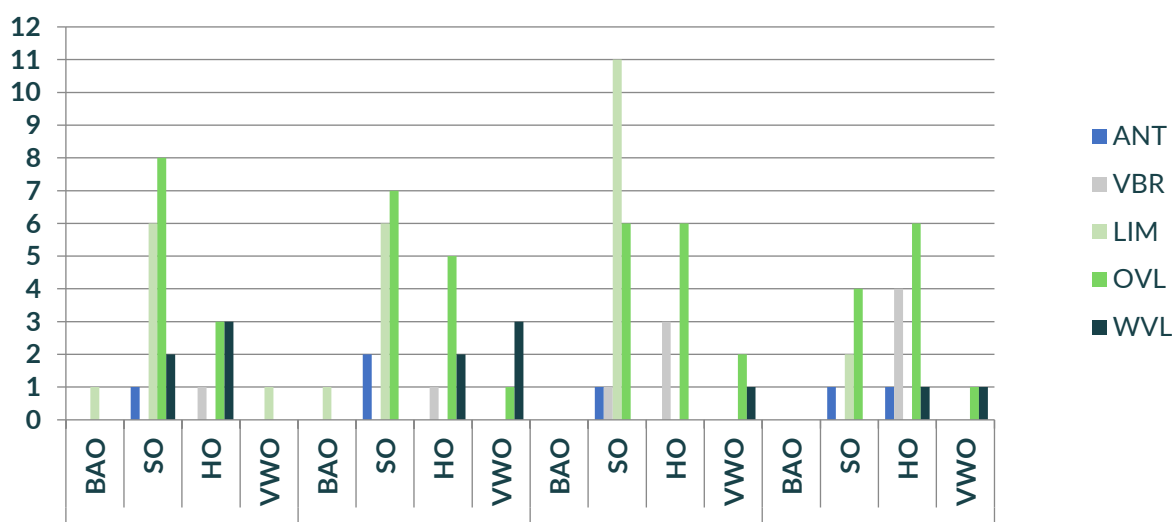
Het aantal leerlingen dat enkel ST gebruikte, daalde opnieuw met 29 % tot 27 leerlingen (-5 leerlingen in SO, -4 leerlingen in HO en -2 leerlingen in VWO).

1.3.2.2.3.4 Evolutie van gebruikers die zowel tolken VGT als ST gebruiken

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE - VGT/ST																				
PROV	Schooljaar 19-20					Schooljaar 20-21					Schooljaar 21-22					Schooljaar 22-23 (*)				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	0	1	0	0	1	0	2	0	0	2	0	1	0	0	1	0	1	1	0	2
VLB	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	3	0	4	0	0	4	0	4
LIM	1	6	0	1	8	1	6	0	0	7	0	11	0	0	11	0	2	0	0	2
OVL	0	8	3	0	11	0	7	5	1	13	0	6	6	2	14	0	4	6	1	11
WVL	0	2	3	0	5	0	0	2	3	5	0	0	0	1	1	0	0	1	1	2
Totaal	1	17	7	1	26	1	15	8	4	28	0	19	9	3	31	0	7	12	2	21

(*) Schooljaar 22-23: cijfers kunnen in de loop van het schooljaar nog wijzigen

Aantal leerlingen VGT en ST per studieniveau per provincie



Tijdens schooljaar 2020-2021 gebruikte 16 % van alle leerlingen zowel VGT als ST. Dit steeg in 2021-2022 naar 17 %. 31 leerlingen t.o.v. 28 tijdens schooljaar 2020-2021 (+11 %). 61 % van deze leerlingen zat in het SO, 29 % in het HO, 10 % in het VWO. Er waren geen leerlingen in het BAO.

1^e semester 2022-2023

Tijdens schooljaar 2022-2023 daalde het aantal leerlingen, dat een combinatie van tolken VGT en ST gebruikte, met 32 % (10 leerlingen minder).

1.4 Sector Derden

Dit zijn de zogenaamde *D-uren*: tolksituaties waarbij organisaties of personen die geen recht hebben op "tolkuren", een tolk nodig hebben en de tolkkosten zelf willen betalen.

Bemerking

Normaliter regelen derden de tolkopdrachten rechtstreeks met de tolken.

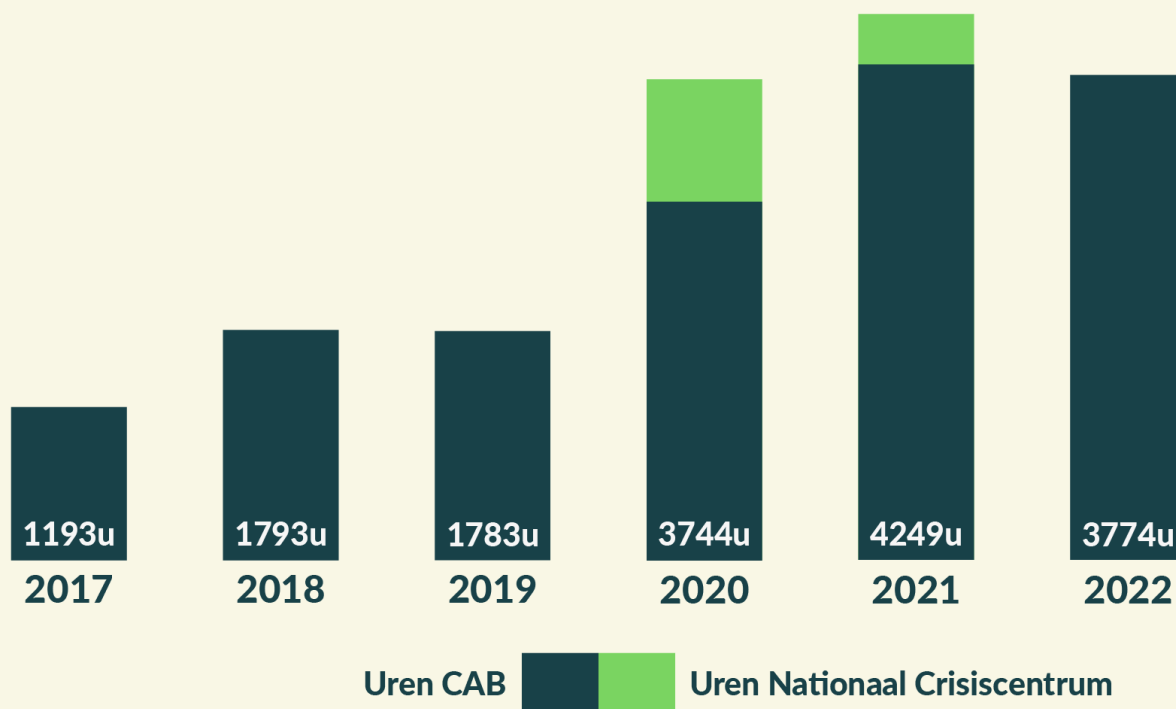
Indien de organisatie echter geen tolken vindt, kunnen zij alsnog hun tolkaanvraag verspreiden via onze website www.tolkaanvraag.be. In de meeste gevallen zal de verrekening van de tolkaanvragen, die via deze weg worden opgelost, rechtstreeks tussen de tolk en de derde geregeld worden. Enkel in uitzonderlijke 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) doorgefactureerd aan de gebruiker. Ook deze uren worden in de statistieken opgenomen als Derden.

Er werden 153 uren aangevraagd. Hiervan werden 77 uren opgelost (42 uren Derden en 35 uren TLA zonder overmacht). Dat betekent dat 50 % zonder tolk bleef.

Afstandstolkendienst

Uren permanentie tolken



21 337
oproepen
aangevraagd

-36,09%

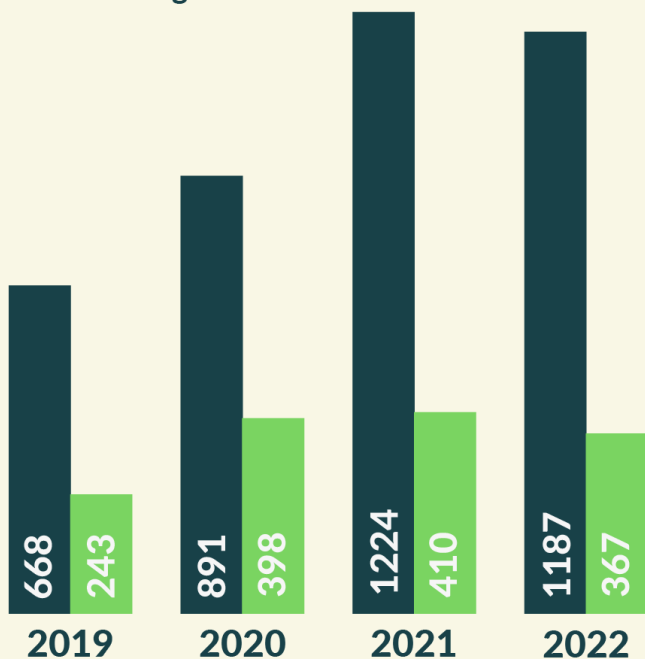
74,92%
beantwoord

(2021 - 67,46%)

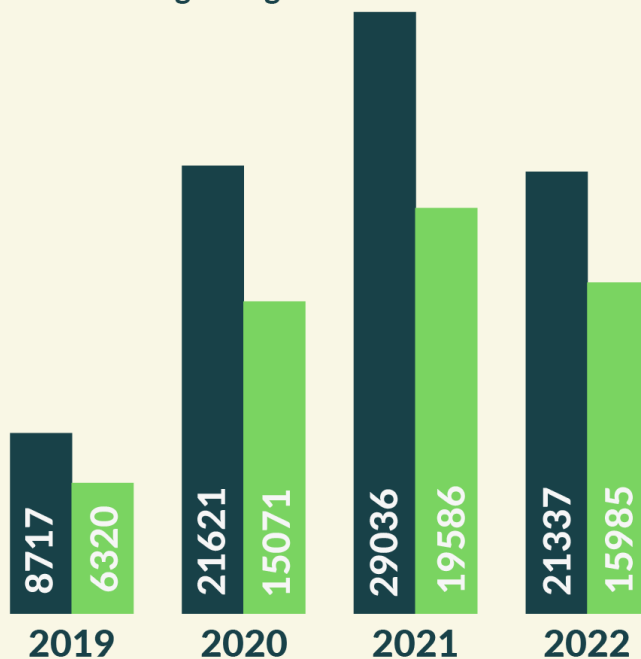
15 985
oproepen
beantwoord

-22,53%

Gebruikers Afstandstolkendienst Ingeschreven - Effectief



Oproepen Afstandstolkendienst Aangevraagd - Beantwoord



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.

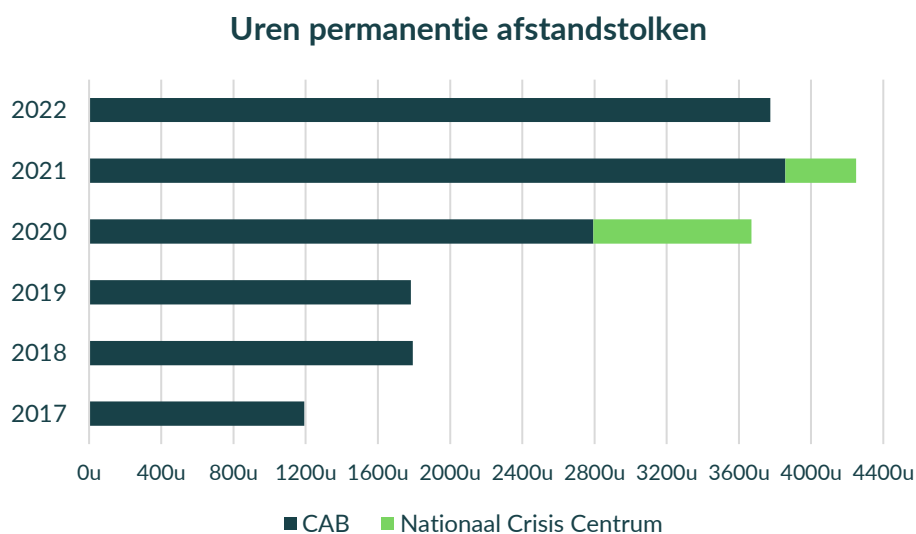
Sedert december 2017 biedt de afstandstolkendienst ook een schrijftolkendienst aan, d.m.v. een schrijftolk die aanwezig is in het callcenter.

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

Burgers met een gehoorbeperking vragen online een teletolksessie aan. De aanvrager typt de vraag en een teletolk van de Infolijn leest de vraag voor aan de horende persoon waarmee men in contact wil komen. Op het scherm ziet men telkens de vraag en het antwoord van de contactpersoon. Het gaat steeds om gesprekken voor persoonlijke doeleinden zoals het vragen om informatie bij een overheid of organisatie, het maken van afspraken met bv. een arts of kapper of het doen van mededelingen.

1.5.1 De inrichting van de afstandstolkendienst

Dankzij het abonnementensysteem werden in 2022 in totaal **3.774,50 tolkuren** ingezet. Hieronder een grafisch overzicht:



In 2020 en 2021 werden bijkomend tolkuren gefinancierd via het Nationaal Crisiscentrum. In 2022 was géén extra financiering mogelijk via het Nationaal Crisiscentrum. Net zoals het jaar voordien, werd in 2022 vastgehouden aan de inzet van 2 freelance afstandstolken die tegelijkertijd tolkten om wachtrijen te beperken.

Er werd dagelijks met 2 tolken getolkt van 8u30-17u30. Op sommige tijdsblokken hadden we maar één tolk beschikbaar, waardoor er ook minder effectieve uren ingezet werden dan in 2021 (3.856,75 uren). Tijdens de zomermaanden werd een verminderde bezetting doorgevoerd met telkens 1 tolk van 9u00-17u00 en op de piekmomenten 2 tolken (deze zijn tussen 9u30-11u30 en 13u30-15u30).

Maand	Openingsuren
Januari	8u30-17u30
Februari	8u30-17u30
Maart	8u30-17u30
April	8u30-17u30
Mei	8u30-17u30
Juni	8u30-17u30
Juli	9u00-17u00
Augustus	9u00-17u00
September	8u30-17u30
Oktober	8u30-17u30
November	8u30-17u30
December	8u30-17u30

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

1.5.2 Gebruikers afstandstolkendienst

In 2022 daalde het aantal ingeschreven gebruikers licht t.o.v. 2021 (1.186 gebruikers in 2022 t.o.v. 1.224 gebruikers in 2021). Dit betekende een lichte daling van 38 gebruikers (-3,1 %).

Hiervan maakten 367 gebruikers effectief gebruik van de afstandstolkendienst (410 in 2021). Met effectief gebruik bedoelen we: deze gebruikers hadden ofwel oproepen aangevraagd of oproepen ontvangen. Gemiddeld per maand waren er 244 gebruikers in 2022 t.o.v. 264 gebruikers in 2021.

In 2022 werden er geen extra wervingsacties ondernomen om bijkomende abonnementen binnen te halen. Toch zijn er 823 gebruikers die een abonnement hebben onderschreven t.o.v. 798 gebruikers in 2021.

Abonnementensysteem met 5 tolkuren per gebruiker per kalenderjaar

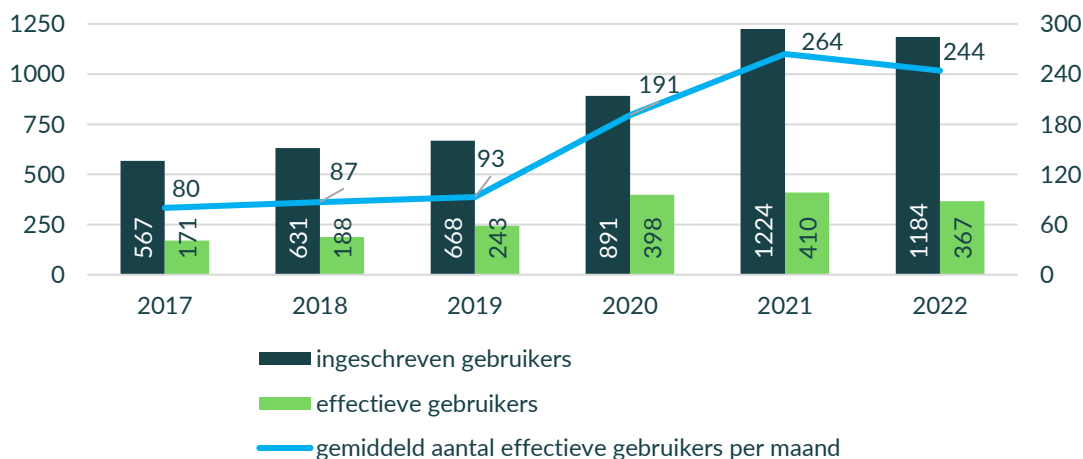
De VDAB & het VAPH kwamen tot een akkoord met het CAB om vanaf 1 oktober 2020 in een nieuwe financieringsvorm samen te werken. Deze overeenkomst kwam tot een einde op 31 december 2022.

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

Deze overeenkomst werd vanaf 1 januari 2023 vervangen door een nieuw systeem van financiering. Hierbij wordt er een tolkurencontingent voorzien waarbij voldoende tolkuren kunnen gefinancierd worden om de operationele werking van de afstandstolkendienst te blijven garanderen.

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. 66 % van de effectieve gebruikers maakte gemiddeld maandelijks gebruik van de afstandstolkendienst (64 % in 2021).

Evolutie gebruikers afstandstolkendienst



1.5.3 In welke mate werd de afstandstolkendienst benut?

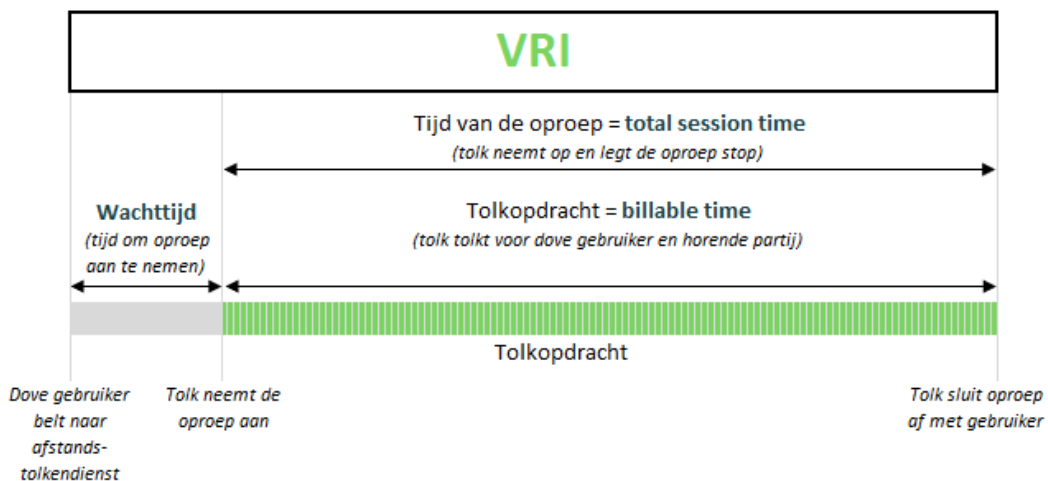
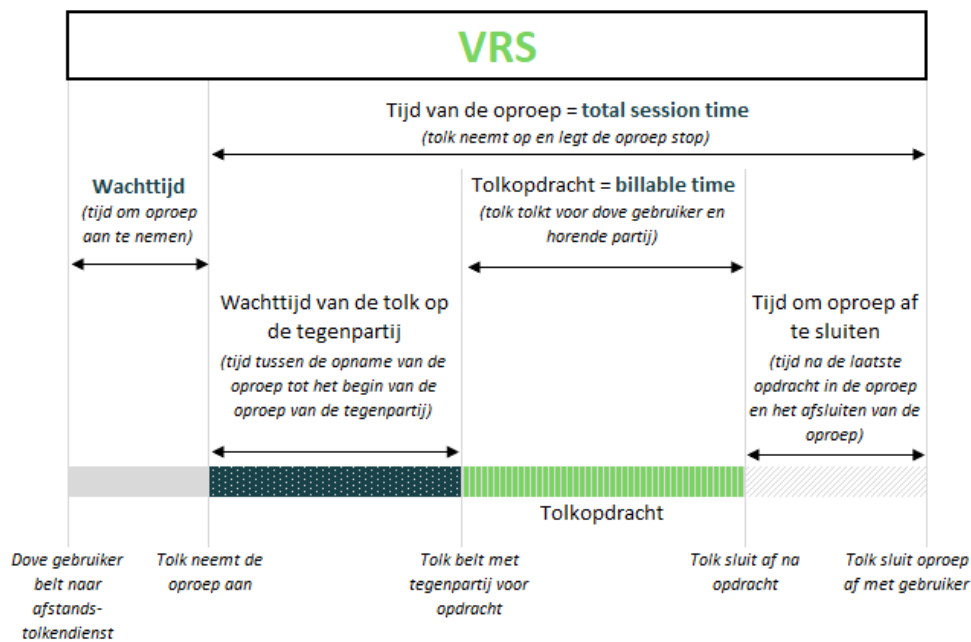
1.5.3.1 Op het niveau van de oproepen

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.

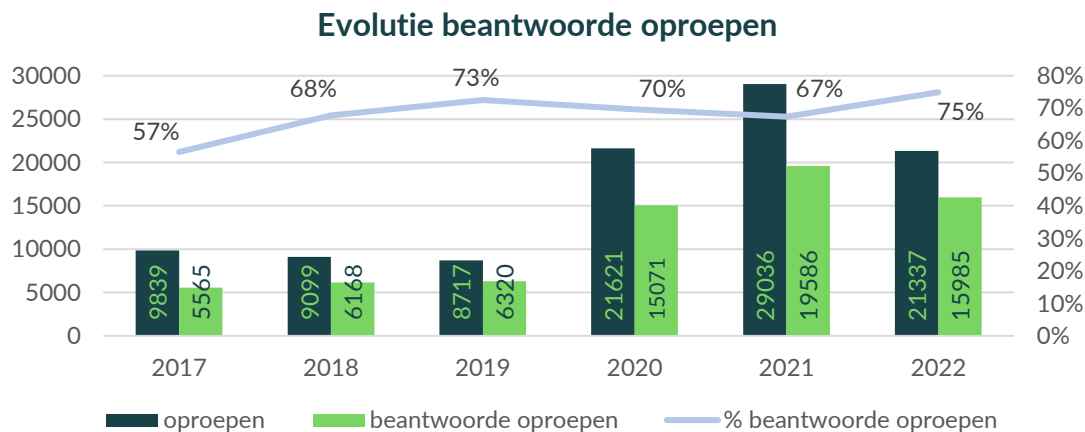


In 2022 ontvingen we in totaal 21.337 oproepen waarvan 15.985 oproepen (74,92 %) werden beantwoord. Wat bedoelen we juist met “beantwoord”? Dit betekent dat de oproep door de afstandstolk aangenomen werd en dat er communicatie was tussen tolkgebruiker en afstandstolk. Vorig jaar ontvingen we 29.036 oproepen (19.586 beantwoorde oproepen, d.i. 67,50 %).

Het aantal oproepen daalde in 2022, wat logisch is gezien het effect van de coronapandemie verdween. Tijdens de coronapandemie was de noodzaak veel hoger om via de afstandstolkendienst te bellen. Daarnaast was de afstandstolkendienst tijdens de eerste 6 maanden van 2021 ook open in het weekend van 9u00 tot 17u00.

Procentueel gezien is het aantal beantwoorde oproepen gestegen t.o.v. 2021 (74,92 % t.o.v. 67,50 %). Dit geeft aan dat de tolkgebruikers nu meer geduld hebben om de tolken te bereiken of dat de wachtrij voor de meeste tolkgebruikers redelijker is geworden.

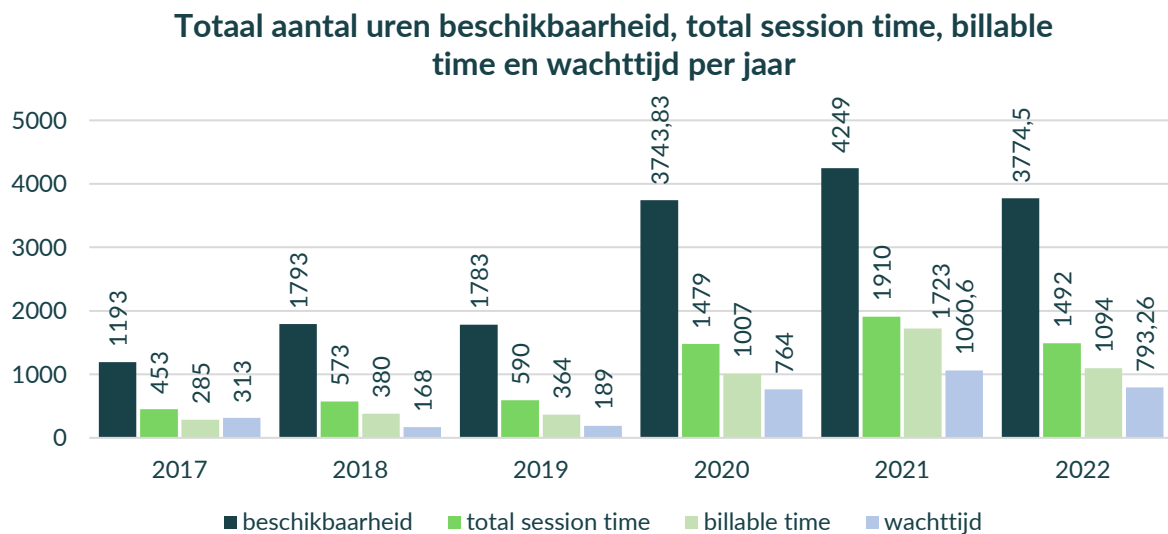
De grafiek hieronder toont de evolutie over de laatste 6 jaren:



Niet alle 15.985 “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 12.132 oproepen kon de tolk effectief de horende gesprekspartner bereiken (d.i. een lichte stijging van 75 % naar 76 %).

De oproepen genereren dus een *total session time* en een *billable time*. In 2022 was er een total session time van 1.492 uren en een billable time van 1.094 uren.

Onderstaande grafiek vat deze componenten samen (in uren) voor de afgelopen 6 jaar:



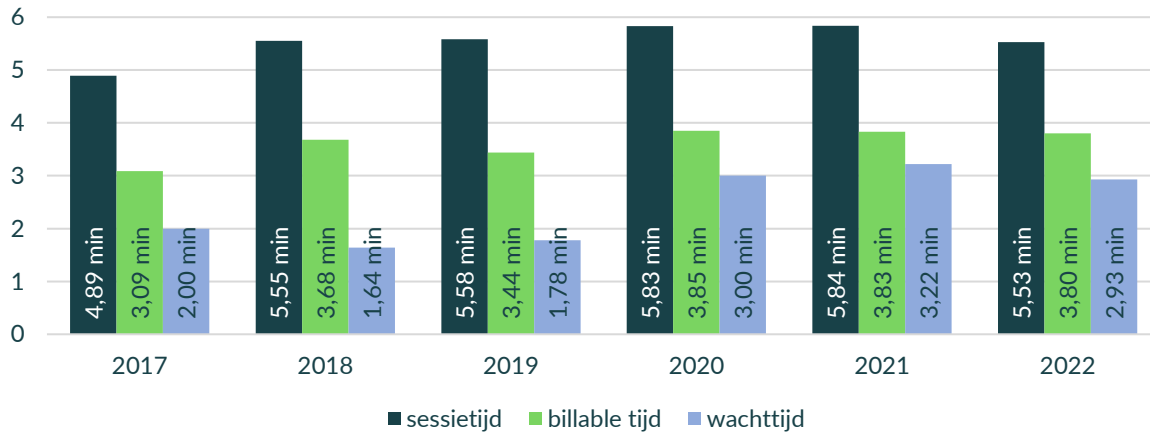
Hoe vertaalde zich dit naar de “gemiddelde” oproep in 2022?

Een oproep had een gemiddelde wachttijd van 2,93 minuten. Per beantwoorde oproep duurde de gesprekstijd gemiddeld 5,01 minuten op een gemiddelde sessietijd van 5,58 minuten.

Zoals eerder vermeld, leidde niet elke oproep tot een telefoongesprek met een horende gesprekspartner. Oproepen zonder effectief gesprek genereren zowel een session time als een wachttijd, maar géén billable time. De gemiddelde duur van oproepen met effectieve telefoongesprekken bedroeg in 2022 5,01 minuten. De gemiddelde totale duur van deze oproepen bedroeg 8,51 minuten (5,58 minuten sessietijd + 2,93 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. U kan zien dat de gemiddelde wachttijd voor het eerst daalt sinds 2019. Ondanks de daling bleef de werkdruk voor de tolken hoog: meer gebruikers belden tijdens de piekuren (10u00-12u00 en 13u30-15u30), waardoor het veel drukker was tijdens deze uren en de wachttijden opliepen.

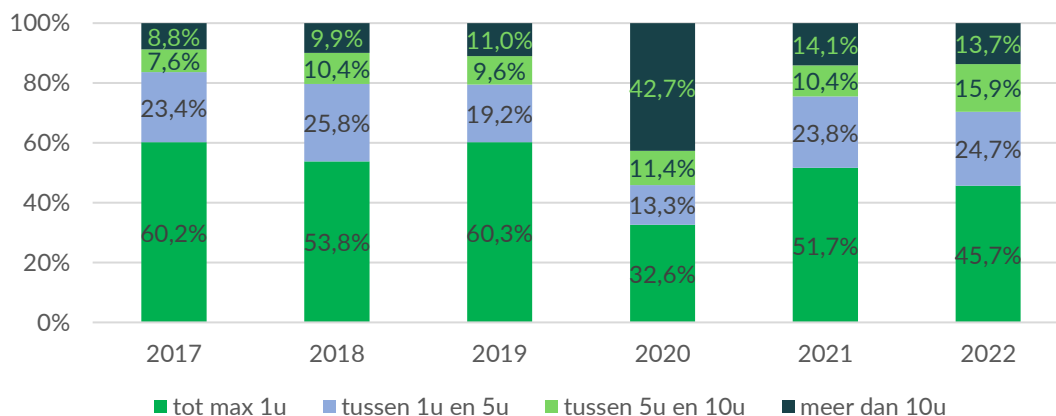
Evolutie oproepen met effectieve communicatie: gemiddelde sessietijd, billable tijd en wachttijd (in minuten)



1.5.3.2 Op het niveau van de dove gebruikers

De dove gebruikers genereerden in 2022 een totale sessietijd van 1.493 uren. Niet alle dove gebruikers maakten evenveel gebruik van de afstandstolkendienst. De grafiek hieronder toont de onderlinge verhoudingen en evolutie gedurende de afgelopen 6 jaar: in 2022 deden 45,7 % van de gebruikers voor minder dan 1 uur beroep op de afstandstolkendienst. Bij de gebruikers die jaarlijks tussen 5 en 10 uren beroep deden op de afstandstolkendienst, zien we een lichte stijging van 5,4 % t.o.v. voorgaande jaren .

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 2022 leverde volgende vaststellingen op:

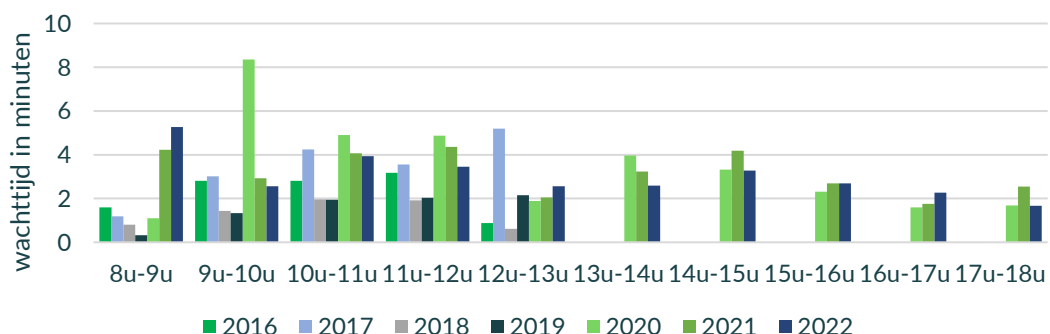
- 93,57 % VRS,
- 97,6 % niet-coronagerelateerde oproepen & 2,4 % coronagerelateerde oproepen,
- 96,32 % VGT, 0,02 % ST, 0,42 % LSFb, 0,02 % International Sign, 0,77 % andere gebarentaal en 2,44 % onduidelijke oproepen.

Net zoals voorgaande jaren stellen we vast dat in 2022 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 het geval van technische problemen ging het in hoofdzaak om visuele problemen (57,95 %), vervolgens om verbindingsproblemen (24,61 %) en audioproblemen (10,92 %).

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

Gemiddelde wachttijd bij beantwoorde oproepen per tijdsblok



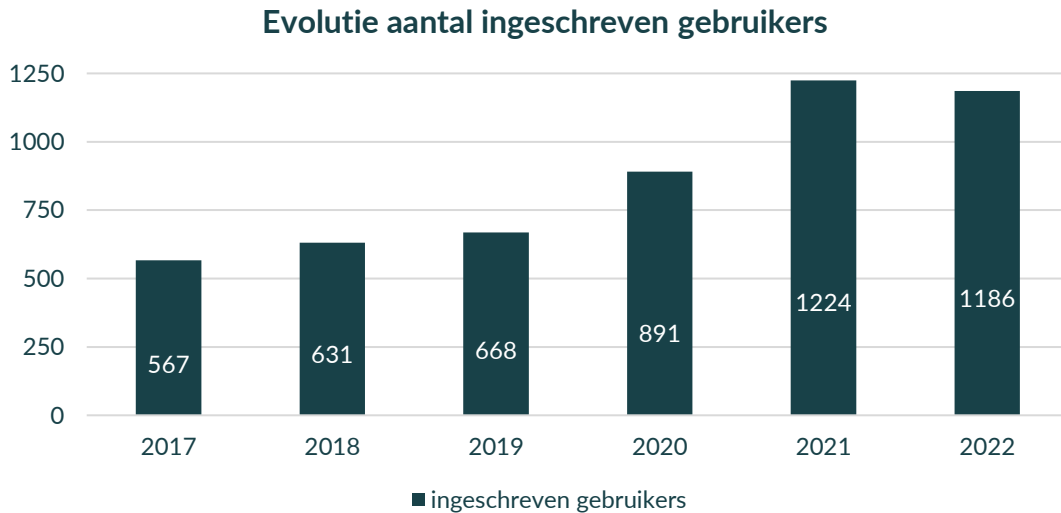
⁶ Met “beantwoorde” wordt bedoeld: ofwel was er een effectieve communicatie met de beoogde gesprekspartner, ofwel was er enkel communicatie met de tolk en kwam de communicatie met de gesprekspartner niet tot stand.

1.5.5 Inschrijvingen afstandstolkendienst

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

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

In 2022 werden vervolgens geen extra wervingsacties opgestart.



1.5.6 Permanentie afstandstolken

Dankzij een succesrijke campagne om een groep bijkomende afstandstolken te rekruteren, zijn we erin geslaagd om 2 extra afstandstolken aan te nemen in het jaar 2022. Hierdoor hebben we een pool van 15 afstandstolken.

Dit is absoluut nodig om de blokken te kunnen invullen en de permanentie te kunnen garanderen. Ook binnen de afstandstolkendienst voelden we de steeds hogere vraag naar live tolken. Hierdoor konden we niet altijd alle tijdsblokken invullen. In sommige gevallen was er sprake van overmacht vanwege ziekte of andere omstandigheden. Voor 34 uren konden we géén tolk vinden in 2022.

1.5.7 Thuiswerk afstandstolken

Het CAB beschikt over twee locaties waarin de afstandstolken hun diensten kunnen leveren: één op ons hoofdkantoor te Destelbergen en één op een zijkantoor in Antwerpen. De afstandstolken kunnen kiezen om hun tijdsblokken in te vullen op één van de twee kantoren of van thuis uit. De coronapandemie heeft ervoor gezorgd dat onze dienstverlening ook van thuis uit kan gegarandeerd worden. Sommige tolken opteren om op kantoor te werken, maar de meeste tolken wensen te switchen tussen kantoorwerk en thuiswerk.

Hieronder ziet u de verhouding kantoor- of thuiswerk in 2022:

Tolk	Kantoor	Thuiswerk
Afstandstolk 1 (A)	15,24 %	84,76 %
Afstandstolk 2 (A)	72,22 %	27,78 %
Afstandstolk 3 (A/B)	100,00 %	0,00 %
Afstandstolk 4 (B)	2,38 %	97,62 %
Afstandstolk 5 (B)	1,56 %	98,44 %
Afstandstolk 6 (B)	6,14 %	93,86 %
Afstandstolk 7 (B)	48,21 %	51,79 %
Afstandstolk 8 (A)	86,11 %	13,89 %
Afstandstolk 9 (B)	3,80 %	96,20 %
Afstandstolk 10 (A)	31,76 %	67,06 %
Afstandstolk 11 (A)	28,99 %	71,01 %
Afstandstolk 12 (B)	9,76 %	90,24 %
Afstandstolk 13 (A)	100,00 %	0,00 %
Afstandstolk 14 (A)	100,00 %	0,00 %
Afstandstolk 14 (A)	100,00 %	0,00 %
Totaal	7,61 % (B) – 25,17 % (A)	67,22 %

(A) Destelbergen (B) Antwerpen

1.5.8 Tevredenheidsenquête

Begin december 2022 werd een korte tevredenheidsenquête rond onze dienstverlening opgestart. Deze had betrekking op enerzijds ons doelpubliek (de dove tolkgebruikers) en anderzijds intern bij de tolken die permanent ingezet werden voor de afstandstolkendienst.

1.5.8.1 Tevredenheid bij de dove gebruikers

We ontvingen 72 beantwoorde enquêtes van dove tolkgebruikers. Zij maakten allemaal gebruik van de afstandstolkendienst (33 % gebruikte de dienst regelmatig, 25 % minstens 1x per week en iets minder dan 40 % 1x per maand).

Maar liefst 73 % gebruikte de afstandstolkendienst via de Afstandstolk-app op hun gsm. De rest maakte gebruik van een webbrowser of Windows-programma.

50 % van de gebruikers gebruikte de afstandstolkendienst hoofdzakelijk voor privé-oproepen en 13 % maakte gebruik van de afstandstolkendienst voor werksituaties.

86 % van de gebruikers was tevreden over de dienstverlening van de afstandstolkendienst. Wel vond iets meer dan de helft dat de openingsuren moeten verruimd worden en dat de wachttijden beter kunnen.

1.5.8.2 Tevredenheid bij de afstandstolken in permanentie

In totaal hebben 13 afstandstolken de enquête ingevuld. 61 % was tevreden over de afstandstolkendienst. De ontevredenheid was hoofdzakelijk te wijten aan volgende factoren:

- Regelmatig technische problemen
- Features die ontbreken
- Niet zo gebruiksvriendelijke software
- Technische support nWise kan beter
- Niet compatibel met Apple

De praktische organisatie en verdeling van urenblokken onderling verliep bijzonder soepel. Vooral de onderlinge samenwerking en verstandhouding onder de afstandstolken was uitstekend. De samenwerking met het CAB is voor verbetering vatbaar (weinig onderlinge communicatie). Men was tevreden over de kwaliteit van de hardware-apparatuur, maar de software zorgde voor veel technische problemen en is bijgevolg voor verbetering vatbaar.

2

Evolutie van het tolkenbestand

2.1 Tolken VGT

In het jaar 2022 studeerden 5 nieuwe tolken af. Eind 2022 telden we **169 actieve tolken**. Dat is een effectieve aangroei van 2 tolken. In het jaar 2017 waren er nog 182 tolken actief.

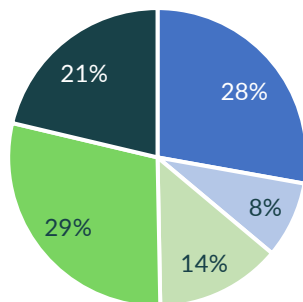
De totale omzet steeg met 10 %, maar het aantal tolken steeg slechts met 1 % (169).

2.1.1 Aantal tolken per provincie

Net als in het jaar 2021, wijzigde de spreiding van actieve tolken over alle woonplaatsen per provincie in 2022 weinig t.o.v. voorgaande jaren. We stellen een lichte daling vast in Oost-Vlaanderen ten gunste van Antwerpen en Limburg.

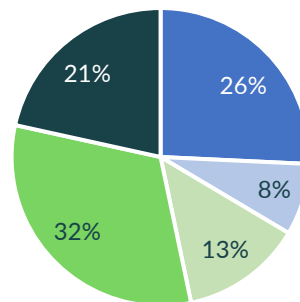
- 29 % in Oost-Vlaanderen (32 % in 2021)
- 28 % in Antwerpen (26 % in 2021)
- 21 % in West-Vlaanderen (22 % in 2021)
- 14 % in Limburg (13 % in 2021)
- 8 % in Vlaams-Brabant (idem in 2021)

Verdeling aantal tolken per provincie woonplaats tolk in 2022



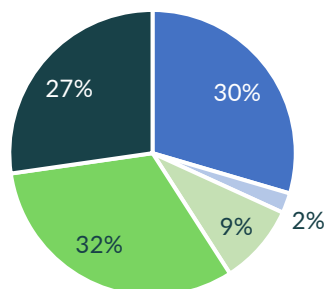
■ ANT ■ VBR ■ LIM ■ OVL ■ WVL

Verdeling aantal tolken per provincie woonplaats tolk in 2021



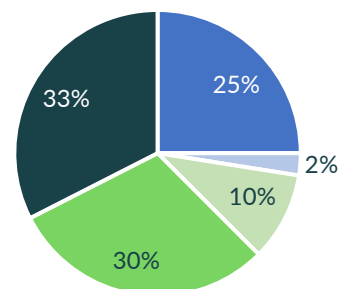
■ ANT ■ VBR ■ LIM ■ OVL ■ WVL

Verdeling aantal tolken die in 2022 meer dan 700u tolkten per provincie woonplaats tolk in 2022



■ ANT ■ VBR ■ LIM ■ OVL ■ WVL

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



■ ANT ■ VBR ■ LIM ■ OVL ■ WVL

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 2022 waren dat 157 personen (8 personen meer dan in 2021).

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 jaarkomen 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).

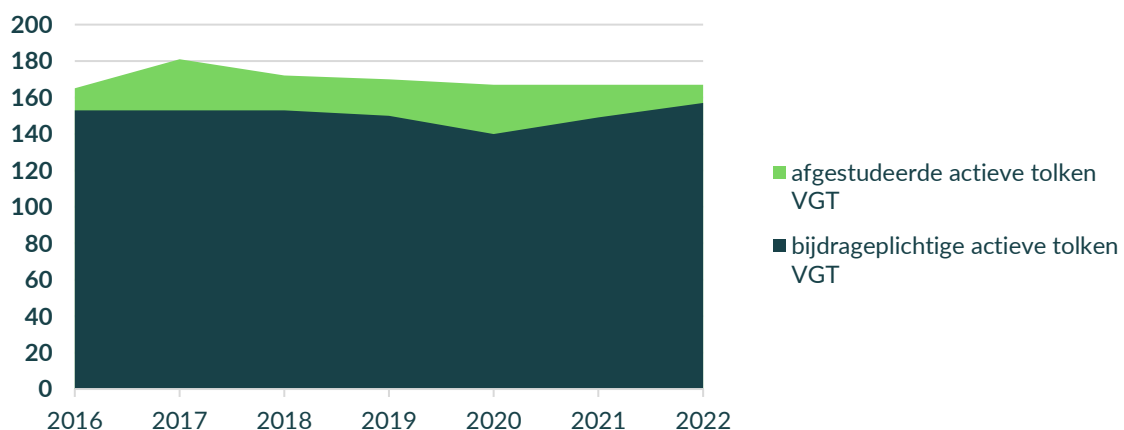
(*): *De grens waarboven theoretisch op minimale RSZ-bijdragen moesten betaald worden in 2022 bedroeg € 1.621,72.*

We zagen opnieuw een stijging van het aantal tolken dat meer dan 700 uren tolkte: 44 tolken (+4 tolken t.o.v. 2021). In 2019 waren zij met 43, maar dat zakte in 2020 naar 35 n.a.v. de coronacrisis.

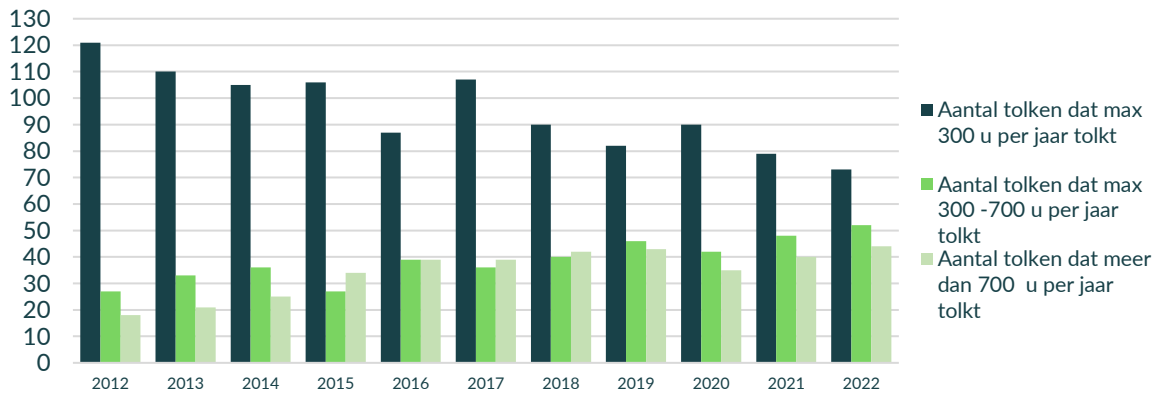
Deze groei situeerde zich vooral in Antwerpen (+3 tolken) en Oost-Vlaanderen (+2 tolken). In West-Vlaanderen was er een lichte daling (-1 tolk). Hierdoor werd de groep van tolken met grotere omzet beter verdeeld over deze 3 provincies: West-Vlaanderen (van 33 % naar 27 %), Antwerpen (van 25 % naar 30 %) en Oost-Vlaanderen (van 30 % naar 32 %). Limburg (9 %) en Vlaams-Brabant (2 %) bleven onderbedeeld.

Hierna volgen een aantal grafieken over het tolkencontingent.

Evolutie aantal tolken VGT 2016 - 2022



Omzet tolken VGT: evolutie 2012 - 2022



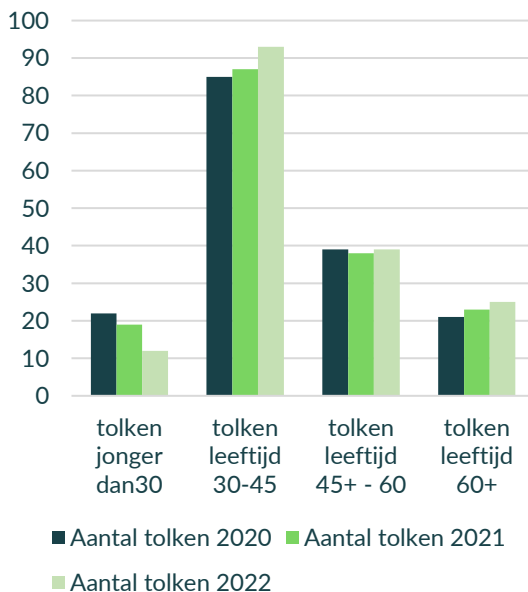
2.1.3 Aantal tolken per leeftijdscategorie

Uit de statistieken hierna leiden we af dat het aantal actieve tolken jonger dan 30 daalde met 37 % (-7 tolken t.o.v. 2021), maar het aantal tolken tussen 30 en 45 jaar steeg met 7 % (+ 6 tolken). Ook het aantal tolken tussen 45 en 60 steeg met 3 %, maar het aantal tolken ouder dan 60 steeg met 9 % (+2 tolken).

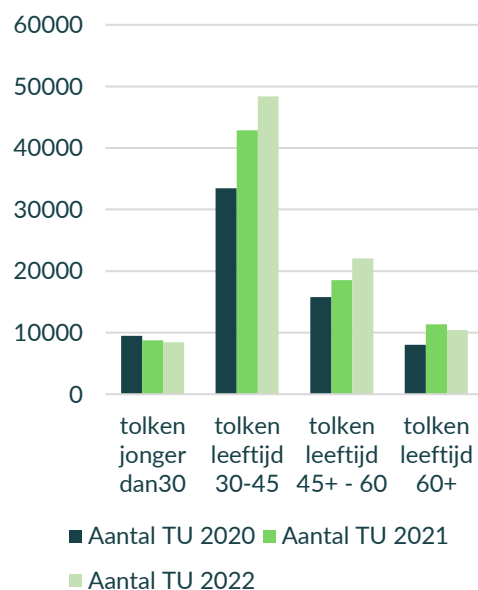
Het gemiddeld aantal getolkte uren per tolk is 529 uren (+8 %). Opvallend is dat de 12 overgebleven tolken, jonger dan 30, gemiddeld 702 uren tolkten, terwijl dit in 2021 slechts 461 uren waren. Voor tolken ouder dan 60 daalde het gemiddelde van 495 uren in 2021 naar 418 uren in 2022.

De grootste groep tolken is tussen 30 en 45 jaar (55 %) en zij tolkten samen 54 % van alle tolkuren. Daarna volgt de groep 45-60 jaar (23 %) die samen 25 % van alle tolkuren tolkte. De 60-plussers (15 %) tolkten samen 12 % van de tolkuren en de tolken jonger dan 30 (7 %) tolkten samen 9 % van de tolkuren.

Evolutie aantal tolken 2020-2022 volgens leeftijdscategorie



Evolutie aantal tolkuren 2020-2022 volgens leeftijdscategorie tolken



Binnen de groep van 60-plussers (25 personen) zijn 13 personen 65-plussers (10 in 2021, 9 in 2020, 5 in 2019).

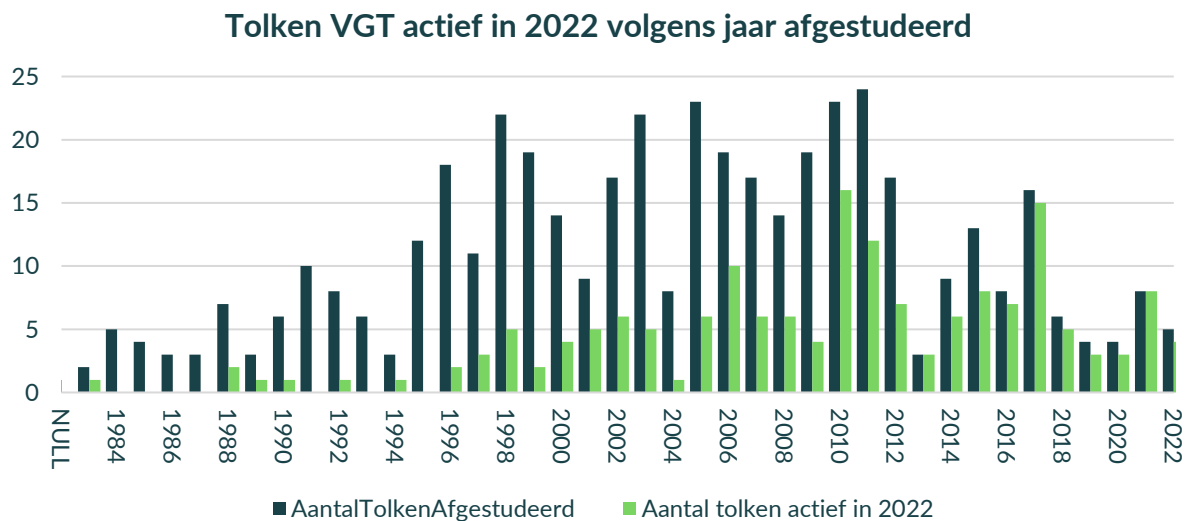
In 2019 vertegenwoordigde deze groep 3 % en tolkten zij 4 % van de totale omzet getolkt door tolken VGT. Deze groep nam in omvang toe en vertegenwoordigde in 2020 5 % van het totaal aantal tolken VGT en 6 % van de omzet en steeg in 2021 tot 6 % van het totaal aantal tolken VGT en 7 % van de omzet. In 2022 vertegenwoordigden ze 8 % voor zowel het aantal tolken als de omzet.

Op dit ogenblik tolkt deze groep gemiddeld 541 uren per jaar. Als deze personen in de komende jaren op pensioen gaan en er onvoldoende verjonging komt in het tolkenbestand, dan zal dit de oplossingsgraad zeker niet ten goede komen!

2.1.4 Werkelijke groei van tolken VGT

Sinds 1984 studeerden vermoedelijk 445 tolken VGT af. In 2022 waren 169 tolken VGT actief, waarvan 44 tolken VGT (26 %) meer dan 700 uren tolkten en 27 van hen (16 %) meer dan 1.000 uren tolkten. Om u een indicatie te geven van de grootteorde: 700 uren geeft een gemiddelde jaaromzet van € 29.106 en 1.000 uren geeft een gemiddelde jaaromzet van € 41.580.

De grafiek hieronder toont het aantal actieve tolken in 2022 volgens het jaar waarin deze tolken afstudeerden.

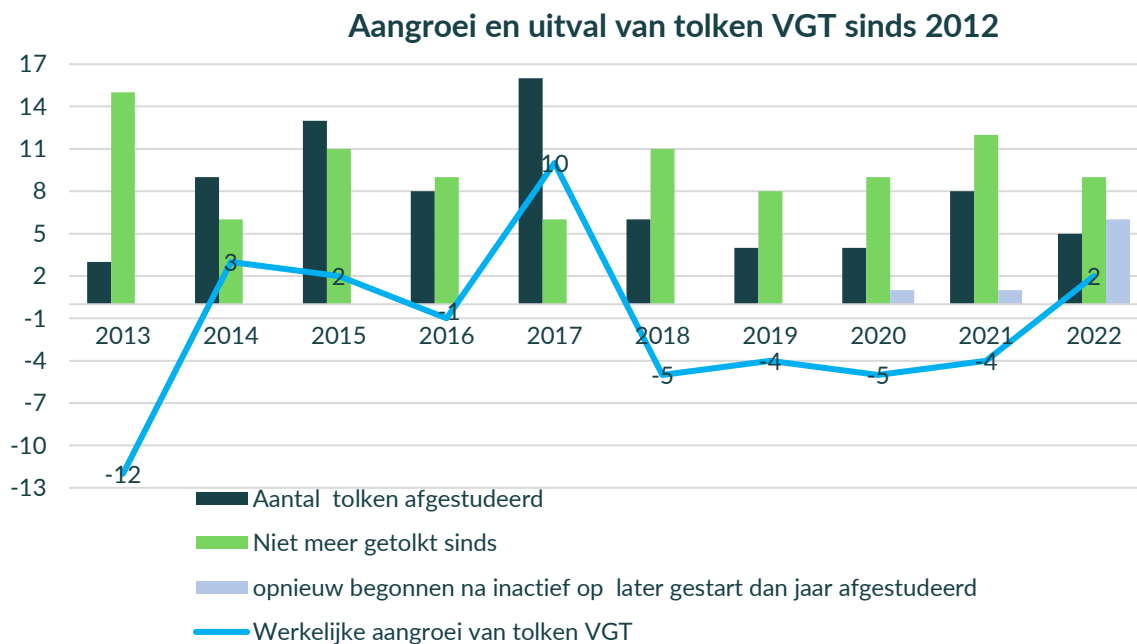


Wat was de gemiddelde verdienste voor een tolk in 2022?

Uit de cijfers blijkt heel duidelijk dat weinig tolken nog voltijds aan de slag bleven als tolk. In 2022 was er een gemiddelde omzet van 529 tolkuren op één kalenderjaar. Rekenen we dit om in omzet (*), dan zou hen dit een bruto-jaarinkomen van **21.996 euro** opleveren. Omgerekend is dit een bruto-maandinkomen van **1.833 euro** (zonder extra's als een verlof- en/of eindejaarspremie).

(*): *Het uurhonorarium bedroeg in 2022 € 41,58 per tolkuur.*

Bekijken we de laatste 10 jaar en vergelijken we, naast de aangroei van nieuwe tolken, ook de uitval van tolken, dan stellen we vast dat sinds 2013 het resultaat negatief blijft. Er studeerden de voorbije 10 jaar 76 tolken VGT af, maar in diezelfde periode stopten 96 tolken hun activiteit. 8 tolken zijn opnieuw gestart na een periode van inactiviteit. Het aantal tolken nam dus af met 12 personen.



2.1.5 Dove tolken

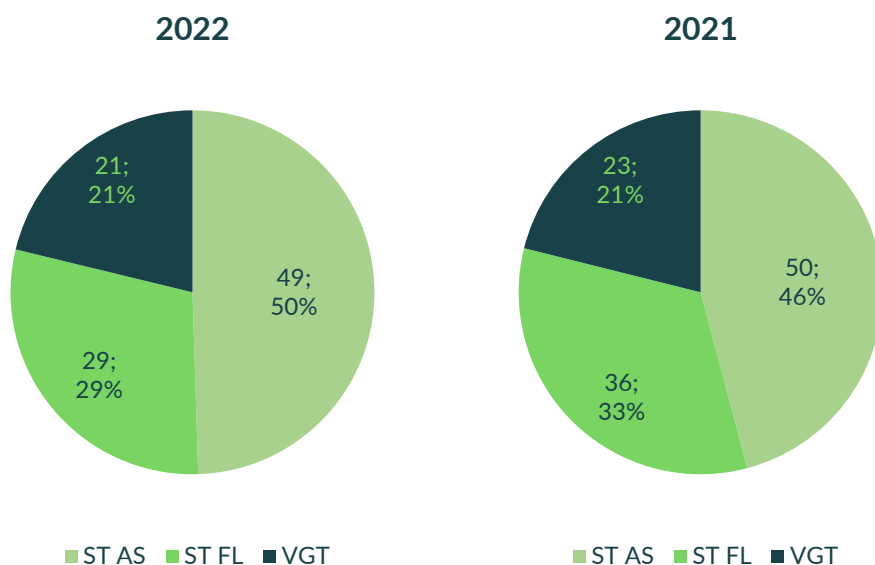
In de groep van tolken VGT waren 2 dove tolken actief in 2022. Zij tolkten samen 239 uren (169 uren in 2021) waarvan 171 opdrachten in VGT en 68 opdrachten in *International Sign*.

2.2 Schrijftolken (ST)

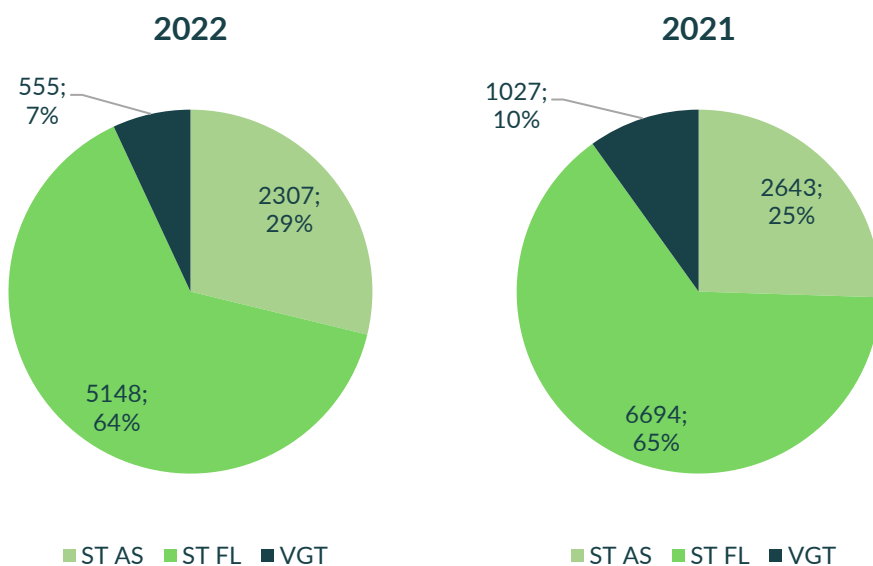
Tijdens het jaar 2022 daalde het aantal schrijftolken dat opdrachten ST uitvoerde met 9 % van 109 tot 99 schrijftolken. We onderscheiden verschillende statuten voor ST: freelance tolken (ST FL), tolken VGT die ook schrijftolkopdrachten uitvoeren (VGT) en niet-zelfstandige ST (ST AS).

Het aantal getolkte uren ST daalde met 22,7 % van 10.364 uren tot 8.010 uren .

Verdeling verschillende schrijftolkstatuten, actief



Prestaties in tolkuren van verschillende schrijftolkstatuten



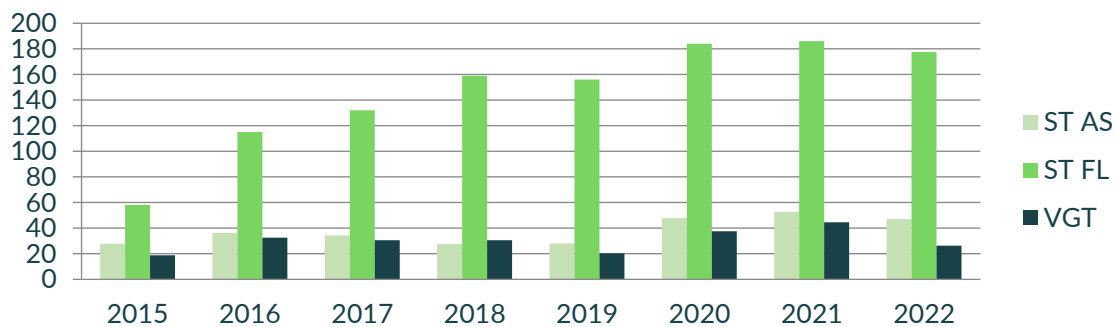
Het aantal actieve freelance tolken daalde met 19,4 % van 36 ST in 2021 naar 29 ST in 2022. In 2021 stelden we een stijging vast van 3 % (36 ST). Daarmee vertegenwoordigden zij 29 % van de actieve ST. Net zoals de vorige jaren, tolkten deze tolken het grootste deel van de tolkuren ST. Hun aandeel bleef status quo sinds 2020: 64 % van het aantal getolkte uren ST.

Sinds enkele jaren hebben schrijftolken net als tolken VGT een freelance statuut. Enkel hogescholen en universiteiten kunnen daarnaast ook zelf ST aanstellen volgens een ander statuut.

Deze niet-zelfstandige schrijftolken maken afspraken over vaste tolkopdrachten rechtstreeks met 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 ST AS tolkten gemiddeld 47 uren per tolk. De freelance ST tolkten gemiddeld 178 uren per tolk. De tolken VGT tolkten gemiddeld 26 uren ST per tolk.

Jaarlijks gemiddeld aantal getolkte uren ST per tolk per tolkstatuut



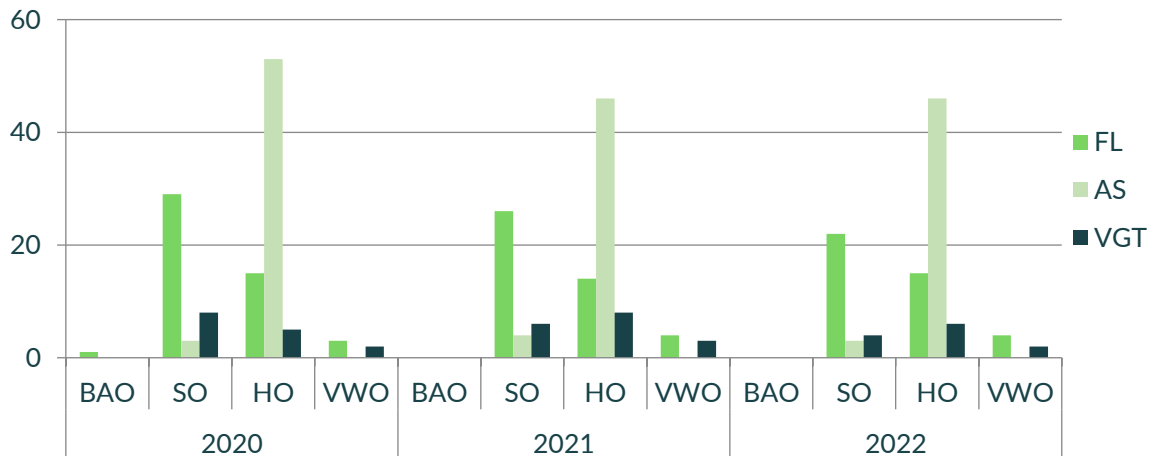
Theoretisch beschikte het CAB eind 2021 over 145 ST (waarvan 60 AS). Er waren echter tolken die niet reageerden op aanvragen van het CAB. De hier opgegeven cijfers zijn dus onder voorbehoud.

In 2022 tolkten, net als in 2020 en 2021, 3 ST tussen 500 en 700 uren en tolkte 1 ST meer dan 700 uren. 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 het hoofdstuk van de tolken VGT [2.1.2](#)).

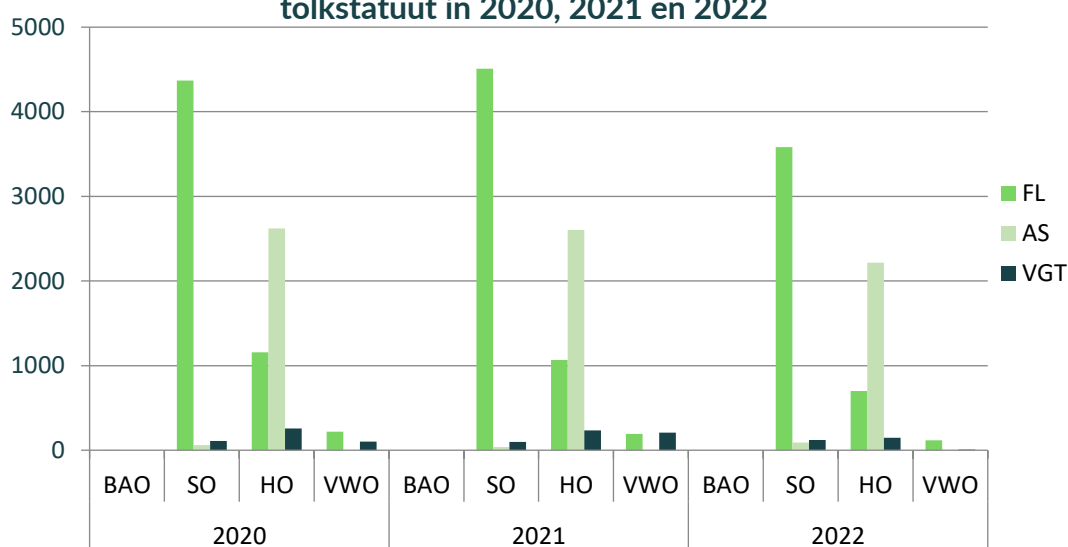
Hierna volgt info over specifiek de ST die in onderwijs actief waren.

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 2020, 2021 en 2022



Evolutie aantal getolkte schrijftolkuren per studieniveau per tolkstatuut in 2020, 2021 en 2022



T.o.v. 2021 noteerden we in 2022 een lichte daling van het aandeel getolkt door freelance ST (van 64 % naar 63 %) en van tolken VGT (van 6 % naar 4 %) ten voordele van AS (van 30 % naar 33 %).

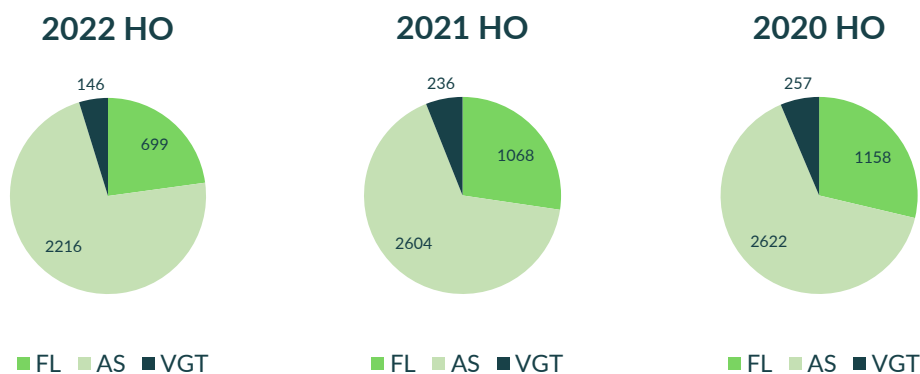
Sinds 2020 werden geen opdrachten ST uitgevoerd in het BAO. Het aandeel SO stijgt in 2022 van 52 % naar 54 %, HO blijft status quo (44 %) en VWO daalt van 4 % naar 2 %.

Het aandeel in het SO door ST AS getolkte uren ST is verwaarloosbaar (1). Het aandeel dat in HO getolkt werd door ST AS, stijgt tot 72 % (67 % in 2021, 65 % in 2020, 50 % in 2019).

Het is interessant om de getolkte uren per provincie in het HO te overlopen, omdat daar nogal wat ST AS actief bleven. Het aandeel door AS getolkte uren ST steeg fors in Oost-Vlaanderen tot 90 %. In Antwerpen steeg het aandeel tot 5 %, en in Vlaams-Brabant zakte dit tot 76 %. In West-Vlaanderen werden de uren ST in het HO voornamelijk door freelance ST (80 %) getolkt, aangevuld door tolken VGT (20 %). In Limburg werden helemaal geen uren ST getolkt in het HO.

In 2022 werd in het HO 70 % van de uren ST getolkt in het universitair onderwijs en 30 % in het niet-universitair hoger onderwijs. Alle in universitair onderwijs getolkte uren werden door ST AS getolkt. In het niet-universitair hoger onderwijs werd 76 % door freelance ST getolkt, 16 % door tolken VGT en 8 % door ST AS.

Getolkte uren in Hoger Onderwijs volgens statuut



2.3 Anderstalige tolken

Hoewel in omvang slechts 0,5 % van het totaal aantal getolkte uren in anderstalige gebarentaal getolkt werd, is het interessant om deze diverse groep anderstalige tolken even te belichten.

In juni 2023 hopen we een aantal nieuwe anderstalige tolken te mogen verwelkomen. Het gaat om dove tolken die zullen afstuderen als dove tolk aan KU Leuven, campus Antwerpen. Indien deze tolken slagen voor het examen zullen zij een certificaat ontvangen waardoor ze toegelaten worden tot de lijst van erkende beroepen om het beroep als dove tolk te mogen uitoefenen.

In 2022 tolkten 14 tolken samen 492 uren in anderstalige gebarentaal. Deze groep kan onderverdeeld worden in:

- 4 buitenlandse tolken tolkten 55 % van deze tolkopdrachten
- 4 tolken uit Franstalig België tolkten 14 % van deze tolkopdrachten
- 2 dove tolken tolkten 14 % (68 uren) in anderstalige gebarentaal en 171 uren in VGT
- 1 tolk VGT tolkte 8 % in *international sign*
- 3 Oekraïense crisistolken tolkten 9 % (43 uren) van VGT naar Oekraïense gebarentaal en omgekeerd.

2.4 Bijscholing voor tolken

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



Dit doet het CAB reeds een aantal jaren.

In het Jaarplan 2022 stelde Tenuto vzw de organisatie van 5 verschillende workshops voorop, maar 4 hiervan konden effectief gerealiseerd worden.

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

29/01/2022	<p>Webinar 1: zowel live als via Zoom (online) 'Tolkstrategieën: wat hoe en waarom?' met lesgever Isabelle Heyerick erna volgde de Algemene Vergadering van BVGT</p> 	26 deelnemers
03/02/2022	<p>Webinar 2, via een Zoom online-sessie: 'Infosessie juridisch tolken' via FOD Justitie, Dienst Nationaal Register</p>	20 deelnemers (+ 20 die de opname opgevraagd hebben)

14/05/2022	Workshop 3: 'Intervisie en retrospectie' met lesgevers Elke Poulet en Isabelle Heyerick	3 deelnemers
20/11/2022	Workshop 4: 'Samenwerking tussen dove en horende tolken' Samenwerking dankzij medewerking van KU Leuven Facilitators: Kristof De Weerd, Carolien Doggen, Karolien Gebruers en Elke Poulet.	19 dove deelnemers en 16 horende deelnemers
03/12/2022	Workshop 5 (= <i>geannuleerd wegens ziekte van de lesgever</i>): 'Hoe feedback geven en ontvangen over het tolkwerk.' Lesgever Diane Boonen	n.v.t.



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

In januari 2022 deelden we de uitnodiging voor een webinar op 20 februari: 20 jaar VRS en tolken gebarentaal. Afstandstolken is vrij nieuw in Vlaanderen, maar bestaat al ruim 20 jaar in Amerika. Dit webinar werd geleid door Robyn Dean die sprak met 2 tolken die hun jarenlange ervaring in VRS tolken deelden.

In februari bracht een collega ons op de hoogte dat ze zich had ingeschreven voor een webinarserie 'Komt een tolk bij de dokter'. We deelden de link via mailchimp en voegden ook nog eens de reminder toe van het buddyproject.

Er volgde een stroom aan interessant nieuws in maart. Er was het nieuw cursusaanbod van Empoway. Een webinar van Heriot-Watt University n.a.v. International Women's Day met verschillende presentaties (Vlaanderen was goed vertegenwoordigd met doctoraatsstudenten Ine Martens en Karolien Gebruers). We deelden ook de aankondiging voor de online presentatie van Dr. Christopher Tester: "Intralingual Interpreting in the Courtroom: An ethnographic study of Deaf interpreters' perceptions of their role and positioning".

De volgende maanden waren wat rustiger op nieuwsgebied (behalve natuurlijk onze mailings met de aankondigingen van de workshops en save the date mails). De laatste infomail van het jaar stuurden we in december, dit was een uitnodiging voor een masterclass tolken in gender based-violence settings, georganiseerd in het kader van het project JUSTISIGNS2.

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

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

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

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

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

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

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

KU LEUVEN

Dan verwijzen we u graag naar de website van het KU Leuven, campus Antwerpen:
https://www.arts.kuleuven.be/studeren/toekomstige_students/permanente_vorming/antwerpen/vlaamse-gebarentaal/onderwijs



3

Klachtenbehandeling

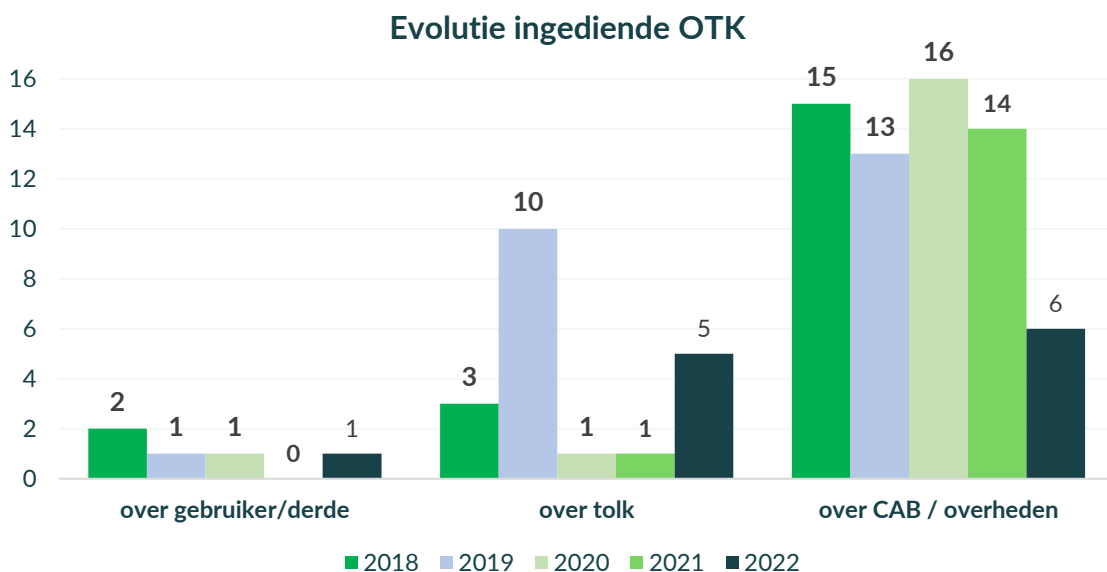
Er werden 12 gegronde of betwistbare OTK (OTK staat voor “Opmerking”, “Tip” of “Klacht”) geregistreerd als aanvaard. Dat zijn er 3 minder dan vorig jaar.

3 OTK waren sectoroverschrijdend, 3 OTK hadden betrekking op Arbeid, 3 OTK hadden betrekking op Welzijn, 2 OTK hadden betrekking op Onderwijs en 1 op de Afstandstolkendienst.

8 OTK werden ingediend door de tolkgebruikers en 4 door de tolken. In vergelijking met voorgaande jaren merkten we voor het eerst sinds 2018 een daling (9 in 2018, 2 in 2019, 0 in 2020 en 11 in 2021).

12 aanvaarde OTK gebeurden hoofdzakelijk via mail (10) en 2 via een VGT-video (via Whatsapp).

Van deze 12 OTK gaan 3 OTK over de deontologie van een tolk, 2 over het tolkentekort in Vlaanderen, 2 over de deskundigheid van een tolk, 2 over de onduidelijkheid aan info via het CAB, 1 over onvrede over de overheidsregels, 1 over een administratieve fout binnen het CAB en 1 over een tolkgebruiker.



3.1 OTK over het CAB

In 2022 waren er een 6-tal klachten over de bemiddeling van tolkopdrachten:

- 2 klachten over het algemeen tolkentekort in Vlaanderen
- 1 klacht over een administratieve mangel van onze administratie
- 2 klachten over onvoldoende informatie vanwege het CAB
- 1 klacht over de onvrede over de geldende overheidsregels

3.2 OTK over de tolken

In 2022 noteerden we een 5-tal klachten over 3 tolken:

- 2 klachten over de deontologie van de tolk
- 3 klachten over de deskundigheid van de tolk

Deze tolken werd telkenmale gewezen op de inhoud van de klacht en hebben deze ook aanvaard.

3.3 Werking van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft in één specifiek geval een advies uitgeschreven, maar hoefde in 2022 niet samen te komen.

4

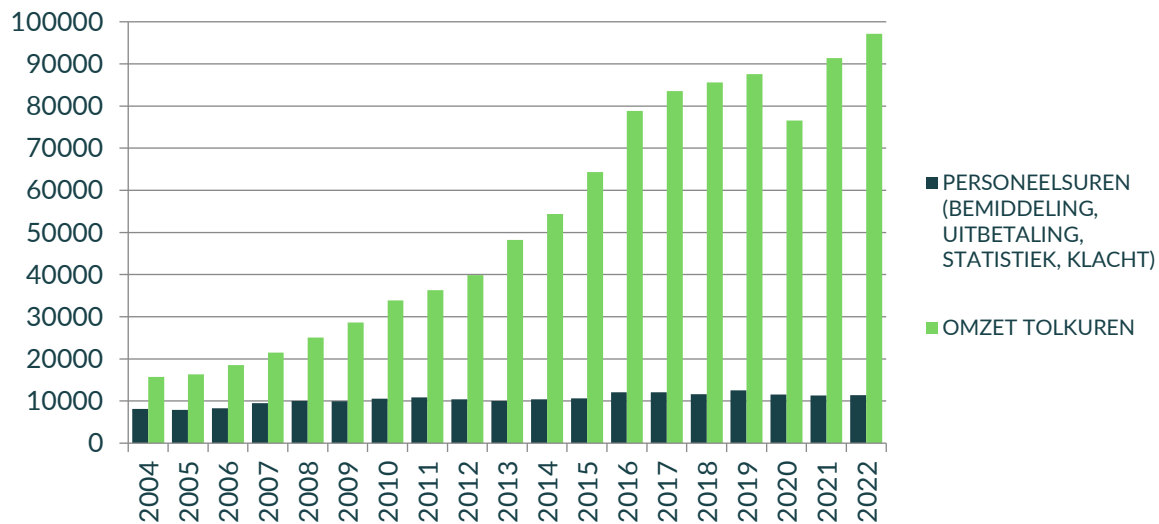
Intern beleid

4.1 Werkingsmiddelen

De structurele werkingsenvelopes van *Onderwijs, Werk en Welzijn* voor de dienst bleven op hetzelfde niveau en de opdrachten van de dienst bleven min of meer dezelfde. Het totaal aantal tolkuren steeg opnieuw in 2022, weliswaar in mindere mate dan eerder verwacht. Heeft het tolkentakort hier iets mee te maken? Dat is niet hard te maken, maar we vermoeden van wel.

De bemiddeling van een groeiend aantal gevarieerde tolkopdrachten wordt er niet eenvoudiger op. Er is dringend nood aan gekwalificeerde tolken in Vlaanderen.

Evolutie verhouding: omzet tolkuren / personeelsuren



De gemiddelde uitgave van de 3 overheden samen bedroeg € 5,55 per benut tolkuur (2022). D.i. een lichte daling t.o.v. vorig jaar (€ 5,90 per benut tolkuur).

In de laatste 6 boekjaren werden enorme inspanningen gedaan rond:

- o de lancering van een nieuwe website rond tolkaanvraag, wat resulteerde in een investering van ±50 % t.o.v. het totaal jaarlijks budget aan werkingsmiddelen. Deze nieuwe website werd in 2019 in gebruik genomen en werd ook jaarlijks bijgewerkt. Verder werd er geïnvesteerd in de toegankelijkheid van deze website.
- o de nieuwe website www.afstandstolk.be werd gelanceerd.
- o de continue opleiding van onze medewerkers.

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

Om deze doelstellingen te kunnen realiseren en om tegelijk de gestaag stijgende personeelskosten verder te kunnen dragen, werden in het najaar van 2022 onderhandelingen met de bevoegde overheden opgestart om de werkingsmiddelen van het CAB, die gedurende vele jaren bevroren werden, eindelijk te verhogen.

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.

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

- De belangen van dove **tolkgebruikers**, vertegenwoordigd door Doof Vlaanderen vzw
- De belangen van de **tolken**, vertegenwoordigd door BVGT vzw en sinds kort zijn daar ook de schrijftolken bij gekomen die vertegenwoordigd worden door VSV (Vlaamse Schrijftolkenvereniging)
- 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 2022 hadden we de volgende bijeenkomsten:

- Het **Intersectoraal Overleg (ISO)** Tolkondersteuning (waarop behalve de leden van het bovenvermeld overlegplatform ook de drie subsidiërende overheden vertegenwoordigd zijn): op 28 april en 20 oktober.
- Het **platform** (aan het ISO voorafgaand overleg met de stakeholders) op 14 april en 20 september.

Ook werd overleg gepleegd rond het abonnementensysteem van de afstandstolkendienst met het VAPH & de VDAB. Deze overeenkomst kwam op een einde per 31/12/2022. Nu is er de overeenkomst met beide overheden om vanaf 01/01/2023 via een algemeen tolkurencontingent te werken in plaats van de tolkuren bij de individuele tolkgebruiker te halen.

4.3 Kwaliteitswerking 2022-2023

4.3.1 Kwaliteitswerking 2022 overzicht resultaten

NR	THEMA	SECTOR	DOELGROEP	VERANT- WOORDELIJKE	OPVOLGING	START/LOPEND	TIMING
1	MOGELIJKHEDEN UITZOEKEN OM DE INHOUD VAN TOLKAANVRAAG 2.0 TE VERGROTEN VOOR DOOFBLINDEN	ALLE	DOOFBLINDE GEBRUIKERS	DIRECTIE	ICT-COMM. MEDEWERKER	AFGESLOTEN 2022	2019- 2022
2	HERWERKING INVENTARIS SAMENWERKINGSREGELS Gezien er een nieuw besluit werd uitgevaardigd, wensen we de inventaris opnieuw te herbekijken en eenvoudiger te formuleren.	ALLE	TOLKEN GEBRUIKERS	DIRECTIE	DIRECTIE & COORDINATOR	AFGESLOTEN 2022	2019- 2022
3	ZOEK EEN TOLK-FILTER IMPLEMENTEREN IN TOLKAANVRAAG 2.0	ALLE	ALLE	DIRECTIE	COORDINATOR & ICT-COMM. MEDEWERKER	AFGESLOTEN 2022	2019- 2022
4	GEBRUIKERS VAN A- EN/OF O-UREN STIMULEREN OM L-UREN TE GEBRUIKEN We stellen vast dat veel tolkgebruikers nog niet vertrouwd zijn met het gebruik van tolkuren in andere domeinen. Veel tolkgebruikers gebruiken voor het eerst een tolk in onderwijssituaties of in een werkomgeving. Toch vragen zij geen L-uren aan, alhoewel dit hen zeker zou kunnen helpen in privé-situaties. Een bewustmaking of campagne hieromtrent is nodig.	ALLE	GEBRUIKERS	DIRECTIE	COORDINATOR	AFGESLOTEN 2022	2021- 2022
5	DIGITALISERING VAN HET ARCHIEF Werk maken van de digitalisering om beter op de noden van onze cliënten te kunnen inspelen.	ALLE	CAB	DIRECTIE	COORDINATOR	AFGESLOTEN 2022	2021- 2023

4.3.2 Kwaliteitsplanning 2023

NR	THEMA	SECTOR	DOELGROEP	VERANT- WOORDELIJKE	OPVOLGING	START/LOPEND	TIMING
1	VERNIEUWEN INFORMATIEVE WEBSITE www.cabvlaanderen.be & HERFORMULERING COMMUNICATIESTRATEGIE	ALLE	GEBRUIKERS	DIRECTIE	ICT-COMM. MEDEWERKER	LOPEND	2020- 2023
2	AVG - PRIVACY GEBRUIKERS & TOLKEN Het CAB maakt verder werk van de opvolging binnen dit wettelijk kader. Bv. overleden dove gebruikers mogen verwijderd worden uit onze database. Deze informatie bereikt niet altijd onze diensten, we bekijken i.s.m. de overheidsdiensten hoe dit kan opgevangen worden.	WELZIJN WERK	GEBRUIKERS	DIRECTIE	DIRECTIE	LOPEND	2019- 2023
3	NIEUWE LOOK EN COMMUNICATIECAMPAGNE VOOR HET CAB Werk maken van een betere visibiliteit naar onze cliënten & het werkveld en de positie van het CAB hierin verduidelijken.	ALLE	ALLE	DIRECTIE	ICT-COMM. MEDEWERKER	LOPEND	2020- 2023
4	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	2021- 2023
5	VEREENVOUDIGING VAN DE SERVERS VAN HET CAB Werk maken van een optimaal administratief opvolgingssysteem.	ALLE	CAB	COORDINATOR	ICT-COMM. MEDEWERKER	LOPEND	2021- 2023
6	HET BEVRAGEN VAN DEELTIJDS ACTIEVE TOLKEN OM VOLTIJDS ALS TOLK ACTIEF TE ZIJN Werk maken van betere inzet van reeds actieve tolken om voltijds als tolk actief te zijn.	ALLE	TOLKEN	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2022- 2024
7	UPGRADE WWW.TOLKAANVRAAG.BE Drupal 8 upgrade naar Drupal 10 & aandacht schenken aan efficiëntie en performantieverbeteringen.	ALLE	CAB	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2022- 2023

8	INTEGRATIE DOVE TOLKEN IN TOLKENWERKING Vlotte integratie van de nieuwe lichte dove tolken binnen de bemiddeling van tolkopdrachten in combinatie met de tolken VGT & schrijftolken	ALLE	CAB	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2023-2024
9	TEVREDENHEID PEIL VAN DE TOLKGEBRUIKERS OVER DE WERKING VAN HET CAB We willen een tevredenheidsenquête lanceren bij alle dove tolkegebruikers 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
10	EEN ENQUETE LANCEREN IN SAMENWERKING MET BVGT We willen een onderzoekenquête lanceren bij alle tolken VGT over de facturatie aan derde partijen (buiten de domeinen die via het CAB bemiddeld worden). Hiermee willen we bekijken in hoeverre deze een invloed hebben op de gewone tolkopdrachten die via het CAB bemiddeld worden.	ALLE	TOLKEN	DIRECTIE	DIRECTIE	LOPEND	2023-2024

5

**Enkele
aandachtspunten**

5.1 De verontrustend lage oplossingsgraad in Onderwijs

We kunnen ons de vraag stellen of geïntegreerd onderwijs in Vlaanderen wel goed mogelijk is voor onze dove leerlingen. We zien jaar na jaar de oplossingsgraad dalen en dat is bijzonder zorgwekkend... De zogenaamde oplossingsgraad drukt uit voor hoeveel aangevraagde lessen er een tolk VGT of ST gevonden werd voor iedere dove leerling in Vlaanderen.

Tijdens schooljaar 2021-2022 zakte de oplossingsgraad van alle tolkaanvragen in onderwijs (zowel VGT als ST) van 76 % naar 66 %. Meer specifiek per soort tolk noteren we 66,1 % voor aanvragen met een tolk VGT en 63,3 % voor aanvragen met een ST. De werkelijke situatie werd echter vertekend door de betere resultaten in West-Vlaanderen. In de overige provincies was er een opmerkelijk lagere oplossingsgraad: 42,75 % in Vlaams-Brabant, 56,16 % in Limburg, 60,84 % in Oost-Vlaanderen en 64,16 % in Antwerpen).

Wat specifiek het secundair onderwijs betreft, bedroeg de oplossingsgraad tijdens schooljaar 2021-2022 slechts 59,1 %. De leerlingen in West-Vlaanderen (15 % van het totaal aantal leerlingen in Vlaanderen) kregen voor 88 % van hun aanvragen een tolk, terwijl de leerlingen in andere provincies nog niet voor de helft van de tolkaanvragen een tolk in de klas kregen: 35,5 % in Vlaams-Brabant, 49,6 % in Antwerpen, 49,6 % in Oost-Vlaanderen en 54,5 % in Limburg. Tijdens schooljaar 2022-2023 zien we een daling van het aantal leerlingen in het SO met 20 % (-10 leerlingen in Limburg, -3 in Vlaams-Brabant, -1 in Oost-Vlaanderen en -1 in West-Vlaanderen). Enkel in Antwerpen kwam er 1 leerling bij. Betekent dit nu dat de leerlingen in het secundair afhaken omdat het geïntegreerd onderwijs niet haalbaar is zonder een tolk in de klas?

Door het grote tolkentekort ontstaat ook een grote discrepantie tussen leerlingen die wel of niet over een tolknetwerk beschikken. Veel tolken zijn zelfstandig én overbevraagd. De actieve tolken kiezen bijgevolg in onderwijs steeds meer zelf voor welke leerlingen zij wel of niet wensen te tolken. Daardoor is het beoogde gelijke kansen-beleid moeilijk te realiseren en vallen een aantal leerlingen helemaal uit de boot. Maar liefst 36 % van alle leerlingen in Vlaanderen heeft een oplossingsgraad onder 50 %. De gemiddelde oplossingsgraad in die categorie is amper 28,23 %. Voor 3 % van de leerlingen werd zelfs voor geen enkele opdracht een tolk gevonden! Daartegenover staat dat 31 % van de leerlingen voor minstens 90 % van de aanvragen een tolk vond en 9 % van alle leerlingen vond zelfs voor alle tolkaanvragen een tolk.

Gelijkaardige situaties doen zich wellicht ook voor in de andere sectoren, maar mogelijk bereiken de meeste onopgeloste aanvragen het CAB niet. Veel tolkgebruikers die op regelmatige basis beroep doen op een tolk in allerhande situaties beschikken over een eigen tolknetwerk, waardoor ze vlotter een tolk kunnen vinden. Als geen van die tolken vrij is, verschuiven zij soms datum en uur van de tolkopdracht. Daarnaast is er een grote groep tolkgebruikers die af en toe beroep doen op een tolk, maar helaas weinig resultaat halen om een tolk te vinden op korte termijn. Dit komt omdat de vraag naar tolken veel groter is dan het aanbod. Tijdens ons recent bezoek aan het centrale tolkenbureau in Nederland bleek ook daar een toenemend tolkentekort.

5.2 De wet van vraag en aanbod

In het jaar 2022 werd het record van ingevulde tolkuren opnieuw gebroken: over alle drie de domeinen werden er in totaal 97.158 tolkuren opgebruikt. Om u een idee te geven: 10 jaar geleden waren dit 39.877 tolkuren (+144%!). Pro memorie: dit zegt nog niets over het aantal *aangevraagde* uren door diverse tolkgebruikers in Vlaanderen.

Stelt men daar tegenover het aantal actieve tolken (vergelijking 2022 met 2012): momenteel telt het CAB 169 tolken VGT t.o.v. 167 tolken VGT in 2012, een nominale groei van amper 2 tolken (zonder evenwel onderscheid te maken in hoeverre deze effectief voltijds of deeltijds in beperkte mate actief waren in dat jaar).

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

In het vorige jaarverslag verwees het CAB reeds naar de beperkte opleidingsmogelijkheden binnen Vlaanderen om het officieel diploma tot tolk VGT te behalen. Dit zorgt voor een beperkte instroom aan nieuwe tolken VGT. De twee graduaatsopleidingen namen heden geen nieuwe cursisten meer aan en

sluiten in 2024 definitief de deuren. Er is dan nog slechts één erkende opleiding. Deze constellatie zorgt op middellange termijn voor een nog kleinere instroom aan nieuwe tolken VGT.

In het hoofdstuk [2.1.3](#) werd verder ingegaan op de leeftijd van de actieve tolken, bv. de tolken ouder dan 65 jaar: 13 personen die jaarlijks gemiddeld 541 uren tolkten. Stel dat deze groep 'uitvalt' binnen de eerste jaren, wat voor een impact zou dit geven? Een kleine rekensom (13 x 541 uren = +/-7.000 uren) maakt al snel duidelijk wat voor een impact dit kan hebben in de komende jaren.

Dus moeten we ons de vraag durven stellen:

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

De bevoegde overheden hebben in 2022 een eerste stap in de goede richting gezet: het uurhonorarium voor tolken VGT werd opgetrokken van € 41,58 in 2022 naar € 50,23 in 2023. De reisvergoeding per km werd van € 0,25 verhoogd naar € 0,417. In 2024 en 2025 zal telkens een nominale tweede verhoging volgen van het uurhonorarium met € 4 (zonder rekening te houden met de jaarlijkse indexering). Ook het honorarium van schrijftolken werd in dezelfde wijze aangepast en gelijkgeschakeld met de tolken VGT. Helaas zullen de honorariaverhogingen niet volstaan om het tekort een halt toe te roepen.

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

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

5.3 De verdere ontwikkeling van de afstandstolkendienst stimuleren

Eind december 2022 werden gesprekken aangeknoopt met de VDAB & het VAPH om het proefproject (2020-2022) te evalueren. A.d.h.v. een omstandige analyse en een tevredenheidsenquête bij de tolkgebruikers en afstandstolken werd dit bijzonder positief onthaald.

De boodschap is nu om op de ingeslagen weg verder te volgen. We willen de service van de afstandstolkendienst verbeteren en hierbij alle mogelijkheden onderzoeken. Wachtrijen proberen tot een minimum beperken, de openingsuren verruimen, een betere begeleiding van onze afstandstolken, enz. zijn vele maatregelen die de klantentevredenheid kunnen verhogen.

We onderzoeken ook de mogelijkheden van de bestaande software en vergelijken deze met andere softwarepakketten op de markt, dit in navolging van het PIO-onderzoek (dat via het VAPH werd mogelijk gemaakt).