

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 276

van **LAURENCE LIBERT**

datum: 11 februari 2019

---

aan **PHILIPPE MUYTERS**

VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

---

*VDAB - Doven en arbeid*

Naar aanleiding van het aanbevelingsrapport 'Doven en Arbeid' van Doof Vlaanderen in 2015 en de aanbeveling over de inclusie van dove personen op de Vlaamse arbeidsmarkt van Unia en Doof Vlaanderen in 2018 heeft VDAB beslist om een aantal knelpunten aan te pakken. Concreet gaat het om:

- een basisopleiding voor VDAB-medewerkers over doofbewustzijn en Vlaamse gebarentaal;
- toegankelijkheid van de servicelijn en de klachtenprocedure;
- vertalen van bevindingen uit het ESF-project (Europees Sociaal Fonds);
- 'Doof talent' in de dienstverlening van VDAB;
- informatie over redelijke aanpassingen in Vlaamse gebarentaal verstrekken aan dove personen;
- verhoging van het pakket arbeidstolkuren (A-uren) tot maximaal 30% van de werktijd van dove werknemers.

1. Hoeveel dove medewerkers heeft VDAB zelf in dienst?
2. Wat is het profiel van deze mensen (functieniveau, geslacht, leeftijd, doof bij geboorte of doof geworden enzovoort)?
3. Hoeveel doven en slechthorenden bevinden zich onder de huidige werklozenpopulatie?
4. Beschikken alle dove werknemers van VDAB over een pakket arbeidstolkuren van 30% van de werktijd?
5. Hoeveel bedraagt de kostprijs van het aantal arbeidstolkuren?
6. Volstaat het aantal arbeids- en sollicitatietolkuren of zijn er dove mensen die nog beperkingen op het werk ervaren doordat ze nood hebben aan meer tolkuren? Zo ja, wordt een uitbreiding overwogen of werd het aantal uren de afgelopen jaren al uitgebreid?
7. Hoeveel VDAB-medewerkers kregen de basisopleiding over doofbewustzijn en Vlaamse gebarentaal?
8. Om welke VDAB-medewerkers gaat het concreet? Wordt met andere woorden gericht opleiding gegeven aan mensen in bepaalde functies?
9. Krijgt elke VDAB-medewerker de gelegenheid om deze opleiding te volgen? Zo ja, op welke manier wordt deze opleiding gepromoot? Zo neen, wat zijn de criteria om deze opleiding te mogen volgen?

10. Blijft deze basisopleiding aangeboden aan nieuwe medewerkers?
11. Op welke manier werden de servicelijn en de klachtenprocedure concreet aangepast aan doven?
12. Hoe is het aantal doven dat een beroep doet op de servicelijn en gebruikmaakt van de klachtenprocedure geëvolueerd in de periode 2015-2018? Cijfers graag per jaar.
13. Wat zijn de meest geformuleerde klachten?
14. Welke opvolging hebben deze klachten gekregen?
15. Op welke manier werden de bevindingen van het ESF-project concreet omgezet in het beleid en de praktijken van VDAB?
16. Doof Talent biedt workshops aan over dove personen en hun talenten op de arbeidsmarkt.
  - a) Op welke manier heeft VDAB dit ingepast in zijn dienstverlening?
  - b) Hoeveel workshops werden gegeven?
  - c) Hoeveel mensen hebben deze workshops gevolgd en wat was hun profiel?
17. a) Welke maatregelen heeft VDAB genomen om de dienstverlening van gespecialiseerde partners van VDAB aan doven te verzekeren?
  - b) Welke concrete financiële ondersteuning wordt door VDAB in dit kader aan de gespecialiseerde partners geboden?
18. a) Schakelt VDAB voorkeurstolken in om contacten mogelijk te maken voor dove klanten met medewerkers van VDAB en gespecialiseerde partners?
  - b) Zo ja, hoeveel tolken werden ingeschakeld?
  - c) Hoeveel bedraagt de kostprijs van het inschakelen van deze tolken?

**ANTWOORD**

op vraag nr. 276 van 11 februari 2019

van **LAURENCE LIBERT**

---

1. VDAB had in 2018 3 geregistreerde dove werknemers in dienst. Deze cijfers zijn een schatting aangezien deze telling gebeurt op basis van zelfregistratie. VDAB mag als werkgever geen medische gegevens opvragen. De werknemers zijn bijgevolg niet verplicht om hun specifieke handicap op te geven.
2. VDAB mag als werkgever geen medische gegevens opvragen. Er zijn bijgevolg geen gegevens beschikbaar over de oorzaak van hun problematiek (doof bij geboorte, doof geworden, etc.)
  - het functieniveau van 2 van de betrokken personeelsleden is niveau C; één personeelslid heeft niveau D als functieniveau
  - twee van de betrokken personeelsleden zijn vrouwen, één man
  - twee van de personeelsleden zijn tussen 36 en 45 jaar oud, één is tussen 46 en 55 jaar oud
3. Deze cijfers zijn niet beschikbaar.
4. De dove medewerkers kunnen een beroep doen op dit pakket.
5. In 2018 werden van de in het totaal 20.376 gepresteerde tolkuren in het domein werk 19.571 tolkuren ingezet in de arbeidssituatie. De kost van deze tolkuren bedraagt 850.000 euro. ( tolkvergoeding en verplaatsingskost van de tolk).
6. De arbeidstolkuren zijn recent uitgebreid (BVR tot uitvoering van diverse bepalingen van het decreet van 4 maart 2016 houdende het Vlaamse doelgroepenbeleid van 26/10/2018). Tot eind 2018 was het mogelijk om 10% van de arbeidstijd tolkuren in te zetten. Dit aantal uren kon uitgebreid worden tot 20% van de arbeidstijd. Sinds 01 januari 2019 is een uitbreiding tot 30% van de arbeidstijd mogelijk.

Voor de tolkuren sollicitatie is er sinds 2018 een soepelere toepassing. Ook werkzoekenden die op eigen initiatief solliciteren bv kunnen hiervoor sollicitatie-uren inzetten.

**7. Interne opleiding**

Er is geen aparte opleiding over doofbewustzijn en Vlaamse gebarentaal voorzien voor VDAB personeel.

Er is wel een opleiding 'Personen met een arbeidshandicap' (Pmah) en een opleiding 'Superdiversiteit' die inzoomt op diversiteit en hoe het gesprek aangaan met werkgevers over de aanwerving van een werkzoekende met bijvoorbeeld een arbeidshandicap of andere diversiteitskenmerken.

- opleiding Pmah: 231 deelnemers
- opleiding superdiversiteit : 247 deelnemers

**Externe opleiding**

Een opleiding gebarentaal in avondonderwijs loopt over een volledig academiejaar.  
Een opleiding tot tolk gebarentaal duurt 3 jaar.

In 2018 noteerden we 1 aanvraag voor de opleiding tolk gebarentaal

8. Deze opleidingen staan open voor alle medewerkers, ongeacht hun functie. In de praktijk zien we dat het grootste deel van de deelnemers bemiddelaars zijn.
  - opleiding Pmah: 69% bemiddelaars, 15% indiceringsconsulenten, 16% andere functies
  - opleiding superdiversiteit: 70% bemiddelaars, 14% instructeurs, 16% andere functies
9. Ja, elke VDAB-medewerker krijgt de gelegenheid om deze opleiding te volgen. Opleidingen staan standaard open voor iedereen met uitzondering van certificerende opleidingen. Het aanbod wordt gecommuniceerd in het alfabetisch en thematisch aanbod van de vormingsdienst via Intranet en in het inschrijvingssysteem voor opleidingen. Er zijn geen aparte promotiecampagnes.
10. Voornoemde opleidingen blijven onderdeel uitmaken van het opleidingsaanbod van VDAB, ook in de toekomst en blijven zo beschikbaar voor alle medewerkers. Ze vormen geen onderdeel van het verplicht startpakket voor alle medewerkers.
11. Klachten kunnen via verschillende kanalen ingediend worden. Dit kan zowel online via de VDAB-website, als telefonisch...

Telefonisch klacht indienen kan voor een dove persoon via de Afstandstolkendienst van het CAB (Communicatie Assistentie Bureau). Deze dienst maakt telefonische communicatie tussen een dove en horende persoon mogelijk via een tolk op afstand en is gratis voor de dove gebruiker.

Ook voor contactname met de servicelijn kan gebruikt gemaakt worden van de Afstandstolkendienst.

12. Deze cijfers zijn niet beschikbaar.
13. De meeste klachten van dove personen worden ingediend in het kader van opleidingen.
14. Elke klacht wordt grondig onderzocht.. Als uit een klacht blijkt dat er iets schort aan de dienstverlening van VDAB, worden deze knelpunten doorgegeven aan de betrokken diensten en wordt bekeken hoe in de toekomst de dienstverlening verbeterd kan worden. VDAB werkt aan oplossingen op maat o.a. via de inzet van gespecialiseerde partners die mee naar de meest passende oplossing zoeken voor een probleem dat zich stelt. VDAB zet tevens in op de toegankelijkheid van haar opleidingen (en/of dienstverlening) voor dove personen via aanpassingen op maat van de dove cursist, dit o.a. door de inzet van tolkuren voor beroepsopleiding, alsook aanpassingen van de opleidingsomgeving (vb. door aanpassing van machine die de veiligheid waarborgen voor de dove cursist).
15. – 16 Het project loopt nog, het materiaal is nog volop in ontwikkeling en is dus nog niet aangeboden aan VDAB-personeel of geïmplementeerd in onze werking. We werken echter actief mee aan de ontwikkeling van de producten en zullen bijvoorbeeld de workshops die interessant zijn voor bemiddelaars of andere VDAB-medewerkers aanbieden via de geëigende kanalen, zoals Spoor 21 en het Online leerplatform.

17. (a en b) – 18 VDAB subsidieert 1,6 VTE tolken bij GTB (de dienst voor bemiddeling van mensen met een arbeidsbeperking of gezondheidsproblemen). Deze kunnen ingezet worden in de dienstverlening bij alle gespecialiseerde partners en VDAB. Daar staat een budget van 113.404 euro tegenover.