

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 612

van **TINE VAN DER VLOET**

datum: 29 april 2021

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Doven en slechthorenden - Alternatieve communicatie

Doven en slechthorenden vangen voornamelijk informatie op met hun ogen. Dat wil zeggen dat zij aan de hand van het mondbeeld moeten verstaan wat er gezegd wordt. Ze zijn met andere woorden vaak aangewezen op liplezen, waardoor de lichaamstaal en mimiek van de spreker een belangrijke informatiebron vormen.

Doven en slechthorenden kunnen sinds januari binnen de contactopsporing gecontacteerd worden door iemand die de Vlaamse Gebarentaal (VGT) machtig is. Tot op heden krijgt Doof Vlaanderen klachten binnen van doven en slechthorenden die opgebeld worden, wat voor hen zeer frustrerend is.

Verder geeft de minister in zijn beleidsnota aan dat hij de brug wil slaan naar onder andere Onderwijs en Werk om meer in te zetten op online ondersteuning en afstandsondersteuning. In deze tijden van afstandscommunicatie is de drempel verlaagd om dit sterker te verankeren.

1. Staat contacttracing richting doven en slechthorenden op punt? Kan de minister dus stellen dat iemand die doof is niet meer gebeld zal worden, maar via een tolk VGT wordt gecontacteerd?
2. Heeft de minister cijfers over het aantal bereikte dove personen?
3. Welke maatregelen zijn specifiek genomen in verband met COVID-19 om het leven van doven en slechthorenden gemakkelijker te maken? Over welke maatregelen gaat het zoal?
4. Welke initiatieven heeft de minister al genomen om deze alternatieve vorm van afstandscommunicatie voor doven en slechthorenden die gebruikmaken van VGT verder te versterken en te verankeren?

ANTWOORD

op vraag nr. 612 van 29 april 2021

van **TINE VAN DER VLOET**

1. Vanaf 1 februari kan men als dove of slechthorende een beroep doen op een Vlaamse gebarentalige field agent. Merkt men als dove een gemiste oproep van het nummer 02 214 19 19 (Covid-19 contact tracing) dan betekent dit dat men mogelijk positief testte of dat men in contact is geweest met iemand die positief testte. Via een meldingsformulier op de website van Zorg en Gezondheid kan men vervolgens aangeven dat men doof of slechthorend is en men wenst dat de Vlaamse gebarentalige field agent contact opneemt. Dit kan zijn door een bezoek aan huis, via video-call of per mail.

GDPR laat niet toe om gegevens voor contact tracing (CT) langer dan 10 dagen te bewaren, waardoor er geen lijsten of specifieke persoonsinformatie kan worden bijgehouden. Dit betekent dat men in eerste instantie steeds opgebeld wordt maar dan zelf kan aangeven via meldingsformulier of via de afstandstolkendienst (teletolk of afstandstolkendienst CAB) aan contact tracing dat men doof of slechthorend is en men gecontacteerd wenst te worden door een Vlaamse gebarentalige field agent. Indien na twee dagen en meerdere pogingen geen telefonisch contact opgenomen kan worden, zal door een field agent aan huis gegaan worden. Als er echter nog geen contact is geweest met CT en dus geen bijkomende informatie werd verzameld, kan geen Vlaamse gebarentalige field agent gestuurd worden. Ook wanneer een opvolgticket door het systeem gepland wordt (bv. herinneren aan test op dag zeven voor een hoog risico contact), zal opnieuw door de dove of slechthorende via het meldingsformulier moeten aangeven worden hoe men wenst te worden gecontacteerd. Het systeem houdt deze specifieke persoonsinformatie immers niet bij.

2. Sinds de opstart van het meldingsformulier voor Doven en Slechthorenden ontving CT 17 meldingen via het webformulier. Vier van de 17 meldingen waren effectief van een persoon met een auditieve beperking. De overige 13 meldingen waren van personen die geen auditieve beperking hadden. Zij melden via het webformulier voor Doven en Slechthorenden o.a. een wijziging van telefoonnummer in dossier, een gemiste oproep, een vraag over vaccinatie, een vraag over belastingen,
3. Naar aanleiding van de pandemie COVID-19 en de maatregelen die werden genomen ter bestrijding ervan, heeft het VAPH specifiek voor de doelgroep doven en slechthorenden diverse initiatieven genomen.

Het VAPH deed inspanningen om doven en slechthorenden optimaal te informeren en ondersteunen. Op de website van het VAPH zijn informatieve filmpjes over het coronavirus in Vlaamse Gebarentaal (vb. Maatregelen naar aanleiding van het coronavirus: info voor dove en slechthorende gebarentaligen (10/04/2020), Geen mondmaskerplicht tijdens een gesprek met dove of slechthorende personen (25/11/20), Filmpje over vaccineren beschikbaar in VGT (24/03/21), ...). Het VAPH verwijst op haar website ook naar de website van Anders HOren Samen Aanpakken vzw (AHOSAvzw) voor informatie en tips voor communicatie met dove en slechthorende personen in combinatie met een mondmasker: www.ahosa.be. Alle informatie was en is nog steeds terug te vinden op de website van het VAPH: <https://www.vaph.be/maatregelen-coronavirus/personen-met-handicap>.

Via het Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven vzw (CAB), deels gesubsidieerd door het VAPH, werd gezorgd voor aangepaste richtlijnen inzake de dienstverlening door tolken. Gezien de uitzonderlijke omstandigheden en onder de voorwaarde dat het tolkopdrachten betreft die niet verplaatst kunnen worden, konden tolken naast live tolkopdrachten ook uitzonderlijk in een leefsituatie op afstand tolken (via teams, whatsapp, google meet, ...). Een aanpassing aan de samenwerkingsregels CAB en freelance tolken die hiervoor nodig was, werd gezamenlijk door de drie subsidiërende beleidsdomeinen genomen. Ook de verdere versoepelingen van de maatregelen inzake dienstverlening door tolken werden snel en gericht gecommuniceerd via het CAB naar doven of slechthorenden die tolkuren in de leefsituatie (L-uren) gebruiken.

Via de afstandstolkendienst georganiseerd door het CAB kunnen doven via een aparte lijn, gelinkt aan COVID-19, bellen naar ziekenhuizen, huisdokters, Verschillende gemeenten en steden hebben met het CAB een akkoord om de afstandstolkendienst aan te bieden in hun vaccinatiecentra. De bereikbaarheid van de afstandstolkendienst werd naar aanleiding van de pandemie COVID-19 uitgebreid. De uitbreiding van de openingsuren tijdens de periode van lockdown omwille van corona had een gunstig effect op het gebruik van de afstandstolkendienst.

4. Eind 2019 startten VAPH en het consultancybedrijf Verhaert, new products & services samen met diverse stakeholders, een grondige analyse van de noden aan vernieuwing en versterking van de afstandstolkendienstverlening. Deze noden werden, in voorbereiding op een innovatieve overheidsopdracht, voorgelegd aan ontwikkelaars van telecommunicatie- en softwareplatformen op een open marktconsultatie die plaats vond op woensdag 27 mei 2020 (via online sessie). Het eindrapport van het voortraject is opgeleverd maar omwille van de Corona-crisis kon het VAPH weinig prioriteit geven aan dit project.

Eind 2020 stelden VAPH, VDAB en CAB een samenwerkingsovereenkomst op in het kader van een experiment rond 'Werken met een abonnement systeem voor gebruik van de afstandstolkendienstverlening via CAB' dat loopt van 1/10/2020 tot en met 31/12/2022. Het doel ervan is de bereikbaarheid van de afstandstolkendienst op hetzelfde niveau te houden als gedurende de COVID-19 periode. Op 1/10/2021 zal hiervan een eerste evaluatie plaatsvinden.