

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 271

van **YVES BUYSSE**

datum: 22 april 2021

aan **BART SOMERS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN

Sociaal tolken - OCMW en CAW

Erkende sociale voorzieningen en lokale besturen in Vlaanderen kunnen gebruikmaken van de dienstverlening van een sociaal tolk. Vertolkingen gebeuren steeds naar het Nederlands.

Een sociaal tolk zet een mondelinge boodschap om van de ene taal naar de andere. Deze dienstverlening is beschikbaar via telefoon, video of fysiek. Er kan enkel getolkt worden in gesprekken die kaderen binnen een dienst- of hulpverlening.

Het Agentschap Integratie en Inburgering staat in voor de organisatie, de omkadering en de kwaliteitsopvolging van het aanbod, maar niet voor een tussenkomst in de directe kosten. De stedelijke Agentschappen voor integratie en inburgering, Atlas en In-Gent, werken samen voor een uniform kader van sociaal tolken.

1. Hoe vaak maakten lokale OCMW's en CAW's (centra algemeen welzijnswerk) gebruik van een sociaal tolk? Graag een opdeling per provincie naargelang volgende kenmerken:
 - a) taal die naar het Nederlands werd vertaald;
 - b) dienstverlening waarbij vertaling noodzakelijk werd geacht;
 - c) kosten van dienstverlening van de sociale tolken.Dit jaarlijks van 2018-2021.
2. Wordt dienstverlening, conform de taalwetgeving, bij het OCMW en het CAW steeds in het Nederlands verleend? Zo niet, hoeveel klachten omtrent het overtreden van de taalwetgeving zijn ingediend, jaarlijks van 2018-2021? Welk gevolg werd gegeven aan deze klachten?
3. Van welke lokale besturen kreeg het Agentschap Integratie en Inburgering een verzoek voor de dienstverlening van sociaal tolken? Graag een overzicht van gemeenten die een aanvraag indienden, jaarlijks van 2018-2021.
4. Van welke overige sociale voorzieningen kreeg het Agentschap Integratie en Inburgering een verzoek voor de inzet van sociaal tolken? Graag een overzicht per provincie en instelling waar een tolk werd aangevraagd. Dit jaarlijks van 2018-2021.
5. Hoe evalueert de minister de huidige organisatie, omkadering en kwaliteitsopvolging van het aanbod van sociaal tolken? Welke verbeterpunten werden geïdentificeerd?

6. Hoe evalueert de minister de samenwerking met de stedelijke Agentschappen voor integratie en inburgering, Atlas en In-Gent, om een uniform kader voor sociaal tolken te vormen?
-

Deze vraag werd gesteld aan de ministers Bart Somers (271), Wouter Beke (599).

BART SOMERS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR,
BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN

GECOÖRDINEERD ANTWOORD

op vraag nr. 271 van 22 april 2021

van **YVES BUYSSE**

1. a) Onderstaande tabellen bieden een overzicht van het aantal volbrachte tolkopdrachten in 2018, 2019, 2020 en begin 2021 door respectievelijk het Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering (AgII), Atlas en In-Gent, op vraag van respectievelijk OCMW's en CAW's. Een onderverdeling werd gemaakt per provincie en taal.

Agentschap Integratie & Inburgering

AgII: aantal volbrachte tolkopdrachten OCMW in 2018						
	Antwerpen	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Albanees	9	28	12		13	62
Arabisch - Magrebijns	7	3	7	2	11	30
Arabisch - Modern Standaard	701	337	699	74	440	2251
Armeens				1	1	2
Berbers	14	1	4	10	3	32
Berbers - Rif	20				2	22
BSK (Bosnisch-Servisch-Kroatisch)	1	3	13			17
Bulgaars	1	11	200		4	216
Chinees - Standaard	1					1
Dari	94	43	103	5	61	306
Farsi	67	19	120	12	49	267
Frans	5	24	9	4	11	53
Hongaars		2				2
Italiaans		2	1			3
Koerdisch	7	4	13	5	5	34
Koerdisch-Badini	6			2		8
Koerdisch-Centraal/Sorani		1	1			2
Koerdisch-Noord/Kurmanji	8	2		4		14
Macedonisch			2			2
Pashtoe	26	17	48	5	50	146
Pools	9	4	7	2	10	32
Portugees	6		7		1	14

Roemeens	8		5	3	6	22
Russisch	43	38	13	1	45	140
Servisch		1				1
Slovaaks		3	29		6	38
Somali	26	11	14	4	31	86
Spaans	25	4	15	2	4	50
Tigrinya	21	3	16	2	9	51
Tsjetsjeens	2	4	13		1	20
Turks	9	135	89	25	1	259
Urdu					1	1
Vietnamees	1					1
Eindtotaal	1117	700	1440	163	765	4185

AgII: aantal volbrachte tolkopdrachten OCMW in 2019

	Antwerpen	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Albanees	3	1	16		7	27
Arabisch - Magrebijns	19	21	10		16	66
Arabisch - Modern Standaard	592	518	709	68	347	2234
Armeens			12			12
Berbers	17	7	10		2	36
Berbers - Rif	15			1		16
BSK (Bosnisch-Servisch-Kroatisch)	1	1	11		3	16
Bulgaars	5	11	262		2	280
Chinees - Standaard					1	1
Dari	61	60	114	34	57	326
Duits			1			1
Engels	1		1			2
Farsi	43	26	92	7	33	201
Frans	15	5	28	4	2	54
Hongaars		1	2			3
Italiaans		10				10
Koerdisch	6	16	22	2	2	48
Koerdisch-Badini	8	1	1		8	18
Pashtoe	17	33	68	8	71	197
Pools	4	2	8		4	18
Portugees			7			7
Punjabi					1	1
Roemeens	6		12	2	7	27
Russisch	26	43	42	1	20	132
Slovaaks			31	1	7	39
Somali	17	10	8	4	13	52

Spaans	16	14	84	1	2	117
Tigrinya	15	5	82	1	29	132
Tsjechisch			1			1
Tsjetsjeens			6		5	11
Turks	8	109	110	5	10	242
Eindtotaal	895	894	1750	139	649	4327

AgII: aantal volbrachte tolkopdrachten OCMW in 2020

	Antwerpen	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Albanees	6	7	23		3	39
Amhaars	1					1
Arabisch - Magrebijs	12	4	9		4	29
Arabisch - Modern Standaard	409	190	413	35	201	1248
Berbers	7		3	24		34
Berbers - Rif	10					10
BSK (Bosnisch-Servisch-Kroatisch)	4	3	3		2	12
Bulgaars	8	17	217		3	245
Chinees - Standaard	1			2		3
Dari	42	41	37	4	39	163
Duits			1			1
Farsi	36	11	34	1	7	89
Frans	8	16	21	2		47
Georgisch			1		1	2
Hongaars			2			2
Italiaans	1	4	1		12	18
Koerdisch	7		5	1	1	14
Koerdisch-Badini	4		1			5
Koerdisch-Noord/Kurmanji	1					1
Pashtoe	17	9	67	3	23	119
Pools	11	6	7		4	28
Portugees	1		5			6
Punjabi					1	1
Roemeens	5		20	3	3	31
Russisch	11	7	31	1	28	78
Slovaaks	1		37	2	1	41
Somali	50	8	17	1	8	84
Spaans	11	14	51		4	80
Tigrinya	15	4	55	5	32	111
Tsjechisch			2			2
Tsjetsjeens			1		3	4
Turks	10	67	114	4		195

Urdu			1			1
Eindtotaal	689	408	1179	88	380	2744

AgII: aantal volbrachte tolkopdrachten OCMW in 2021

	Antwerpen	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Albanees	3		15		1	19
Arabisch - Magrebijns	9		5	1	5	20
Arabisch - Modern Standaard	182	40	165	33	62	482
Armeens	4	1				5
Berbers	4		1	7	1	13
BSK (Bosnisch-Servisch-Kroatisch)	15				1	16
Bulgaars	2	14	126	1		143
Dari	33	13	20	3	14	83
Farsi	28	4	20	2	6	60
Frans	7	10	22	5	4	48
Georgisch	7					7
Italiaans	1	1			5	7
Koerdisch	3		1			4
Koerdisch-Badini	1					1
Koerdisch-Noord/Kurmanji	1					1
Pashtoe	22	7	16	6	19	70
Pools	8	3	9		4	24
Portugees	5	1	4	2		12
Roemeens	7	1	2	3		13
Russisch	3	5	8	1	6	23
Slovaaks			17	2	2	21
Somali	28	5	9	2	2	46
Spaans	14	3	20	1	1	39
Tigrinya	28	5	31	8	15	87
Tsjechisch			4			4
Tsjetsjeens	2		2			4
Turks	5	16	38	1		60
Urdu			2			2
Eindtotaal	422	129	537	78	148	1314

AgII: aantal volbrachte tolkopdrachten CAW in 2018

	Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Albanees	6	71	8	40	4	1	130
Arabisch - Magrebijns	45	14	14	30	17	26	146
Arabisch -	139	196	219	280	74	30	938

Modern Standaard							
Armeens	1			8			9
Berbers	89	5	7	38	7		146
Berbers - Rif	5			1	18		24
BSK (Bosnisch- Servisch- Kroatisch)	8	2		8		14	32
Bulgaars	2	6		240	18	3	269
Chinees - Standaard	13		1		3		17
Dari	21	20	44	55	3	8	151
Duits		1		4			5
Engels	1		1				2
Farsi	21	10	9	70		8	118
Frans	35		28	47	28	3	141
Hongaars	1						1
Italiaans	1	2					3
Koerdisch	24		2	12	6		44
Koerdisch- Centraal/ Sorani	1			1			2
Koerdisch- Noord/ Kurmanji					10		10
Pashtoe	4	29	13	34		4	84
Pools	4	27	7	13		13	64
Portugees	12		7	5	1	1	26
Punjabi			3				3
Roemeens	29	10	2	15	23	4	83
Russisch	44	5	38	54	14	18	173
Slovaaks	11		2	36	15		64
Somali	10	12	6	22	6	7	63
Spaans	48	3	11	38	22	1	123
Tigrinya	4	1		15		1	21
Tsjechisch	4			2			6
Tsjetsjeens	1		4	2			7
Turks	113	8	104	162	59	2	448
Urdu					1	4	5
Vietnamees		1			2		3
Eindtotaal	697	423	530	1232	331	148	3361

AgII: aantal volbrachte tolkopdrachten CAW in 2019

	Antwer pen	Brussel	Limburg	Oost- Vlaande ren	Vlaams- Brabant	West- Vlaande ren	Onbepa ald	Totaal
Albanees	12	43	6	15	33	1		110
Amhaars					1			1
Arabisch - Magrebijns	66	26	41	40	20	12		205

Arabisch - Modern Standaard	115	205	217	261	127	13	2	940
Armeens	6		1		3			10
Berbers	121	5	6	37	24			193
Berbers - Rif	7		13	1				21
BSK (Bosnisch-Servisch-Kroatisch)	12	4	3	2	37	2		60
Bulgaars	5	3		211	8			227
Chinees - Standaard	3			7	3			13
Dari	33	16	49	137	8	3	2	248
Duits				2				2
Engels			7			2		9
Farsi	20	22	15	40		22		119
Frans	44		29	11	21	1		106
Hongaars		6	1	1		1		9
Italiaans				2				2
Koerdisch	3	1	9	3				16
Koerdisch-Badini			1		1			2
Koerdisch-Centraal/Sorani	1			3	1			5
Koerdisch-Noord/Kurmanji	3				3			6
Pashtoe	12	29	26	62	10	6		145
Pools	11	33	11	20	6	25		106
Portugees	8	3	7	2	6			26
Roemeens	21	12	5	45	11	3	1	98
Russisch	39	21	23	31	10	12		136
Slovaaks	12	30	1	57	2			102
Somali	2	4	8	2	2	3		21
Spaans	67	11	13	36	14	1		142
Tamil	16							16
Tigrinya	19	35	3	23	6	3		89
Tsjechisch				1				1
Tsjetsjeens	3		2					5
Turks	40	9	66	170	52	1		338
Urdu						1		1
Vietnamees					1			1
Eindtotaal	701	518	563	1222	410	112	5	3531

AgII: aantal volbrachte tolkopdrachten CAW in 2020

	Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Albanees	5	8		11	21		45
Amhaars	1						1

Arabisch Magrebijs	-	174	14	13	59	2	1	263
Arabisch Modern Standaard	-	338	276	260	253	84	16	1227
Armeens					2			2
Berbers		179	7	2	62	9		259
Berbers - Rif		1						1
BSK (Bosnisch-Servisch-Kroatisch)		10	4	3	4	26	26	73
Bulgaars		17	4		227		1	249
Chinees Standaard	-	7	7					14
Dari		81	37	34	69	1	9	231
Duits				1				1
Engels		1		3				4
Farsi		18	16	7	15	10	4	70
Frans		72		36	16	5		129
Georgisch				3	1			4
Hindi					2			2
Hongaars					2	1		3
Italiaans		2	1		7	6		16
Koerdisch		1	1	2	4	5		13
Koerdisch-Badini						2		2
Koerdisch-Noord/Kurmanji					1			1
Pashtoe		14	6	43	54	1	3	121
Pools		11	17	8	47	6	3	92
Portugees		36	3		6	12		57
Punjabi		1		4				5
Roemeens		36	1		43	4	2	86
Russisch		52	16	21	30	9	9	137
Slovaaks		20	11		44	11		86
Somali		17	3	14	8	4		46
Spaans		59	15	8	22	19		123
Tamil		3						3
Tigrinya		70	6	3	20		1	100
Tsjechisch					1			1
Tsjetsjeens		8			2			10
Turks		108	7	106	256	45	1	523
Urdu				1	1			2
Vietnamees		4					6	10
Eindtotaal		1346	460	572	1269	283	82	4012

AgII: aantal volbrachte tolkopdrachten CAW in 2021

	Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
--	-----------	---------	---------	-----------------	----------------	-----------------	--------

Albanees	7	12		2	4		25
Arabisch - Magrebijns	70	2	1	22	8	11	114
Arabisch - Modern Standaard	150	54	142	107	37	8	498
Armeens	5						5
Berbers	69		15	42	5		131
Berbers - Rif	2		1				3
BSK (Bosnisch-Servisch-Kroatisch)	6		1	6		1	14
Bulgaars	4			87		8	99
Chinees - Standaard	13	1					14
Dari	21	9	9	48	3	24	114
Engels	3						3
Farsi	10	5	3	19	2	4	43
Frans	21		13	10	3	1	48
Georgisch		1					1
Italiaans				2			2
Koerdisch			2	1			3
Pashtoe	14	2	16	38		1	71
Pools	12	1	1	22		1	37
Portugees	5	3		1	2	1	12
Punjabi	5		4		1		10
Roemeens	18		2	4	7		31
Russisch	17	2	4	11		1	35
Slovaaks				8	11		19
Somali	5		2	5	1		13
Spaans	44	3	8	22	19	5	101
Tigrinya	24		10	4	1		39
Tsjechisch	1			3	2		6
Tsjetsjeens	1		2				3
Turks	33	4	48	72	15	2	174
Urdu	1						1
Eindtotaal	561	99	284	536	121	68	1669

Atlas

Atlas: aantal volbrachte tolkopdrachten OCMW	2018	2019	2020	2021
Albanees	2	10	6	5
Arabisch - Maghrebijns	8	11	8	4
Arabisch - Modern Standaard	10	40	60	43
Berbers	3	14	13	7
BSK	6	12	10	2
Bulgaars		1	3	2
Chinees - Standaard	10	8	6	

Dari	7	15	14	7
Engels	1	20	20	1
Farsi	5	12	10	3
Frans	8	18	18	7
Hongaars	2	6	2	
Italiaans				1
Koerdisch-Badini			2	
Pashtoe			13	19
Pools	4	5	3	3
Portugees	11	14	12	3
Roemeens	16	10	5	3
Russisch	3	36	10	9
Servisch		1		
Slovaaks	7	2	1	
Somali	70	87	24	21
Spaans	16	16	8	12
Tigrinya		7	41	24
Turks	16	38	18	25
Urdu		1	3	
Vietnamees			1	
Eindtotaal	205	384	311	201

Atlas: aantal volbrachte tolkopdrachten CAW	2018	2019	2020	2021
Albanees	5	7		5
Arabisch - Maghrebijns	57	58	24	28
Arabisch - Modern Standaard	121	125	80	37
Berbers	74	62	29	19
Berbers - Rif			1	
Bosnisch		1		
BSK	8	2	7	3
Bulgaars	5	7		1
Chinees - Standaard		9		1
Dari	10	8	30	8
Farsi	80	121	30	4
Frans	11	7	9	6
Hongaars	1			
Koerdisch-Badini				3
Pashtoe			3	5
Pools	16	6	3	7
Portugees	2	13	10	4
Roemeens	9	2	1	6
Russisch	40	40	12	7
Slovaaks	8	4	3	3
Somali	4	25	14	4
Spaans	36	53	41	5
Tigrinya			8	6

Turks	40	23	13	17
Urdu		2		
Eindtotaal	527	575	318	179

In-Gent

In-Gent: aantal volbrachte tolkopdrachten OCMW	2018	2019	2020	2021
Albanees	8	14	3	
Arabisch - Levantijns			2	1
Arabisch - Magrebijns	7	4	5	1
Arabisch - Modern Standaard	14	9	7	5
Berbers - Rif	1			
BSK	3	3	6	1
Bulgaars	13	9	31	24
Chinees - Standaard			1	
Dari		5	6	7
Engels	11	17		
Farsi	3	12	10	9
Frans	27	26	13	9
Hindi				
Hongaars	5	1	2	
Italiaans			1	1
Koerdisch				
Koerdisch-Badini				
Koerdisch-Centraal/Sorani				
Koerdisch-Noord/Kurmanji	1			
Pashtoe			9	17
Pools	1		3	3
Portugees			2	
Punjabi				
Roemeens	1	2		1
Russisch	11	17	2	4
Slowaaks	41	49	16	10
Somali	14	4	4	
Spaans	10	10	3	
Tsjechisch	1	2		1
Tsjetsjeens	2			
Turks	1	10	17	5
Urdu		3		
Eindtotaal	175	197	143	99

In-Gent: aantal volbrachte tolkopdrachten CAW	2018	2019	2020	2021
Albanees	38	37	11	1
Arabisch - Levantijns		2		2
Arabisch - Magrebijns	37	63	36	21
Arabisch - Modern Standaard	42	33	33	21

Berbers - Rif	49	13	22	11
BSK	16	13	6	
Bulgaars	85	64	46	42
Chinees - Standaard				
Dari		4	12	20
Engels	1			
Farsi	27	36	9	15
Frans	9	2	6	4
Hindi			1	
Hongaars	10		1	
Italiaans			4	2
Koerdisch	3			
Koerdisch-Badini	5			
Koerdisch-Centraal/Sorani		2		
Koerdisch-Noord/Kurmanji				
Pashtoe	2	1	8	10
Pools	8	2	8	3
Portugees	2		3	4
Punjabi				1
Roemeens	1		9	5
Russisch	2	15	14	
Slowaaks	14	23	27	9
Somali	7	11	10	4
Spaans	28	14	14	4
Tsjechisch				
Tsjetsjeens				
Turks	78	74	132	48
Urdu		1		
Eindtotaal	464	410	412	227

- b) Gebruikers van de dienstverlening maken zelf een afweging tussen verschillende communicatie-instrumenten, kaderend binnen een ruimer taalbeleid. Voorbeelden naast de sociaal tolken zijn werken met pictogrammen, eenvoudig Nederlands,... . Daarbij wordt ingeschat of het al dan niet aangewezen is een sociaal tolk in te zetten om een kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening te garanderen. De bovenstaande aantallen volbrachte tolkopdrachten hebben betrekking op dienstverlening waarin vertaling noodzakelijk geacht werd door de gebruikers.
- c) Onderstaande tabellen bieden een overzicht van de kosten van de dienstverlening sociaal tolken voor respectievelijk OCMW's en CAW's in 2018, 2019, 2020 en begin 2021, uitgevoerd door respectievelijk AgII, Atlas en In-Gent. De kosten werden berekend op basis van het aantal volbrachte tolkopdrachten in die periodes (zie vraag 1a). Ook laattijdige annulaties door de gebruiker werden meegerekend, gezien ook die kosten voor de aanvrager met zich meebrengen. Sinds 2020 ontvangen de CAW's een subsidie vanuit het beleidsdomein Welzijn als tussenkomst voor de financiering van sociaal tolken.

Agentschap Integratie & Inburgering

Kosten OCMW, 2018	
Antwerpen	€ 31.665,38
Limburg	€ 20.471,63
Oost-Vlaanderen	€ 35.121,71
Vlaams-Brabant	€ 5.314,98
West-Vlaanderen	€ 22.936,35
Eindtotaal	€ 115.510,05

Kosten OCMW, 2019	
Antwerpen	€ 28.192,92
Limburg	€ 24.211,77
Oost-Vlaanderen	€ 46.801,70
Vlaams-Brabant	€ 4.376,23
West-Vlaanderen	€ 19.069,51
Eindtotaal	€ 122.652,13

Kosten OCMW, 2020 (nieuwe tarieven)	
Antwerpen	€ 36.725,22
Limburg	€ 20.404,14
Oost-Vlaanderen	€ 38.707,14
Vlaams-Brabant	€ 4.154,20
West-Vlaanderen	€ 13.031,48
Eindtotaal	€ 113.022,18

Kosten OCMW, 2021 (nieuwe tarieven)	
Antwerpen	€ 21.772,34
Limburg	€ 7.470,13
Oost-Vlaanderen	€ 17.757,18
Vlaams-Brabant	€ 3.682,35
West-Vlaanderen	€ 6.054,83
Eindtotaal	€ 56.736,83

Kosten CAW, 2018	
Antwerpen	€ 16.697,24
Brussel	€ 7.431,64
Limburg	€ 13.931,91
Oost-Vlaanderen	€ 28.078,75
Vlaams-Brabant	€ 10.686,82
West-Vlaanderen	€ 4.717,39
Eindtotaal	€ 81.543,75

Kosten CAW, 2019	
Antwerpen	€ 20.921,87

Brussel	€ 9.847,05
Limburg	€ 16.432,87
Oost-Vlaanderen	€ 29.900,20
Vlaams-Brabant	€ 14.774,98
West-Vlaanderen	€ 4.979,14
Onbepaald	€ 142,37
Eindtotaal	€ 96.998,48

Kosten CAW, 2020 (nieuwe tarieven)	
Antwerpen	€ 43.965,34
Brussel	€ 10.235,77
Limburg	€ 19.826,31
Oost-Vlaanderen	€ 36.073,89
Vlaams-Brabant	€ 17.119,43
West-Vlaanderen	€ 4.324,21
Eindtotaal	€ 131.544,95

Kosten CAW, 2021 (nieuwe tarieven)	
Antwerpen	€ 18.827,12
Brussel	€ 2.313,34
Limburg	€ 9.471,15
Oost-Vlaanderen	€ 17.241,65
Vlaams-Brabant	€ 6.602,38
West-Vlaanderen	€ 3.113,16
Eindtotaal	€ 57.568,80

Atlas

	2018	2019	2020 (nieuwe tarieven)	2021 (nieuwe tarieven)	Eindtotaal
CAW	31.161 €	35.109 €	23.320 €	12.430€	102.020 €
OCMW	14.562 €	24.881 €	24.854 €	13.924€	78.221 €
Eindtotaal	45.723 €	59.990 €	48.174 €	26.354 €	180.241 €

In-Gent

	2018	2019	2020 (nieuwe tarieven)	2021 (nieuwe tarieven)	Eindtotaal
CAW	30.493,92 €	25.597,44 €	29.302,74 €	14.583,02 €	99.977,12 €
OCMW	17.234,64 €	16.325,64 €	9.406,13 €	6.356,12 €	49.322,53 €
Eindtotaal	47.728,56 €	41.923,08 €	38.708,88 €	20.939,14 €	149.299,65 €

2. In de OCMW's wordt de dienstverlening inderdaad steeds in het Nederlands verleend. Waar dit niet mogelijk is, wordt de taalwetgeving steeds gerespecteerd. Het Agentschap Binnenlands Bestuur ontving hier in de periode 2018 – 2021 in het kader van het bestuurlijk toezicht geen klachten over. Wel werden twee ambtshalve, taalgerelateerde opvragingen gedaan, waarbij vastgesteld werd dat geen sprake was van een schending van de taalwetgeving. Hieraan werd dan ook geen gevolg gegeven. Bij de Taalwetwijzer

werden in 2019 en 2020 telkens drie klachten ingediend. De Taalwetwijzer behandelt echter zelf geen klachten. De betrokkenen worden steeds oriënterend geadviseerd en doorverwezen naar de bevoegde instantie. Het is dus niet gekend welk gevolg aan deze klachten werd gegeven. In 2018 en 2021 werden geen klachten ingediend bij de Taalwetwijzer.

Wat betreft de CAW's dient verwezen te worden naar de desbetreffende regelgeving. Artikel 8 van het decreet betreffende het algemeen welzijnswerk stelt dat het algemeen welzijnswerk voor iedereen en zonder discriminatie toegankelijk moet zijn. Artikel 13, 14° van het besluit van de Vlaamse Regering betreffende het algemeen welzijnswerk stelt: *"de hulp- en dienstverlening van het centrum aan de gebruiker verloopt in de Nederlandse taal. Als hulp- en dienstverlening in het Nederlands echter niet mogelijk is, verloopt, in de mate van het mogelijke, de hulp- en dienstverlening in de taal van de gebruiker of in een taal die de gebruiker begrijpt"*.

Vanuit de CAW worden inspanningen geleverd ook toegankelijk te zijn voor personen van buitenlandse herkomst, waaronder personen die het Nederlands (nog) niet machtig zijn. Dienstverlening bij de CAW gebeurt daarom niet uitsluitend in het Nederlands. Hulpverleners zullen indien nodig communicatie-instrumenten inzetten (zie hiervoor) om de taalkloof met de cliënt te overbruggen.

Het werken met een andere taal dan het Nederlands houdt hier geen inbreuk op de taalwetgeving in. Met betrekking tot deze kwestie is door de voormalige minister bevoegd voor Welzijn advies ingewonnen bij de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT). De VCT heeft zijn adviesvraag in haar zitting van 27 juni 2008 onderzocht en heeft hierover aangegeven dat de CAW niet vallen onder de toepassing van de wet taalgebruik in bestuurszaken (SWT). De loutere erkenning en subsidiëring door de overheid, zo geeft de VCT aan in haar advies, is geen doorslaggevend criterium om diensten onder toepassing van de SWT te laten vallen.

Er is geen weet van enige klachten over taalgebruik (het gebruik van andere talen dan het Nederlands) binnen de CAW's voor de periode 2018-2021.

- Onderstaande tabel biedt een overzicht van de lokale besturen die in 2018, 2019, 2020 en begin 2021 bij AgII een verzoek indienden voor de dienstverlening sociaal tolken. De lokale besturen betreffen stedelijke en gemeentelijke diensten, inclusief OCMW's.

2018	2019	2020	2021
Aalst	Aalst	Aalst	Aalst
Aalter	Aalter	Aalter	Aalter
Aarschot	Aarschot	Aarschot	Aarschot
Aartselaar	Aartselaar	Alken	Alken
Alken	Affligem	Antwerpen	Alveringem
Alveringem	Alken	Anzegem	Antwerpen
Antwerpen	Alveringem	Asse	As
Asse	Anzegem	Assenede	Asse
Assenede	Asse	Avelgem	Assenede
Avelgem	Assenede	Baarle-Hertog	Beerse
Baarle-Hertog	Avelgem	Beerse	Beersel
Beerse	Baarle-Hertog	Beersel	Bekkevoort
Beersel	Beernem	Beringen	Beringen
Beringen	Beerse	Berlaar	Berlaar
Berlaar	Beersel	Beveren	Berlare

Berlare	Begijnendijk	Bilzen	Beveren
Beveren	Beringen	Bocholt	Bilzen
Bierbeek	Berlaar	Boechout	Bocholt
Bilzen	Berlare	Bonheiden	Bonheiden
Bocholt	Beveren	Borgerhout	Bornem
Boechout	Bierbeek	Bornem	Brasschaat
Bonheiden	Bocholt	Borsbeek	Brecht
Boom	Boechout	Brasschaat	Bredene
Borgerhout	Brakel	Brecht	Brugge
Bornem	Bonheiden	Bredene	Denderleeuw
Boutersem	Boom	Brugge	Dendermonde
Brakel	Borgerhout	De Pinte	Dessel
Brasschaat	Bornem	Deinze	Destelbergen
Brecht	Buggenhout	Denderleeuw	Diest
Bredene	De Panne	Dendermonde	Dilbeek
Brugge	Boutersem	Dessel	Dilsen-Stokkem
Buggenhout	Brakel	Diest	Duffel
De Haan	Brasschaat	Dilbeek	Edegem
De Panne	Bree	Dilsen-Stokkem	Eeklo
De Pinte	Brugge	Duffel	Erpe-Mere
Deerlijk	Buggenhout	Eeklo	Evergem
Deinze	De Haan	Erpe-Mere	Galmaarden
Denderleeuw	De Panne	Evergem	Gavere
Dendermonde	De Pinte	Gavere	Geel
Dessel	Deerlijk	Geel	Genk
Destelbergen	Deinze	Genk	Gent
Diepenbeek	Denderleeuw	Gent	Grobbendonk
Diest	Dendermonde	Gistel	Halle
Dilbeek	Dessel	Grobbendonk	Harelbeke
Dilsen-Stokkem	Destelbergen	Hamme	Hechtel-Eksel
Duffel	Diest	Hasselt	Heers
Edegem	Dilbeek	Harelbeke	Heist-Op-Den-Berg
Eeklo	Dilsen-Stokkem	Hechtel-Eksel	Herentals
Erpe-Mere	Duffel	Heers	Herk-De-Stad
Evergem	Edegem	Herenthout	Heusden-Zolder
Galmaarden	Eeklo	Herent	Hoeselt
Gavere	Erpe-Mere	Herentals	Hove
Geel	Essen	Herk-De-Stad	Ichtegem
Geetbets	Evergem	Herzele	Ingelmunster
Genk	Galmaarden	Hoegaarden	Izegem
Gent	Gavere	Hoeselt	Kampenhout
Gingelom	Geel	Holsbeek	Kapellen (Antw.)
Grobbendonk	Geetbets	Hoogstraten	Kapelle-Op-Den-Bos
Halle	Genk	Hove	Koksijde
Hamme (O.-VI.)	Gent	Ichtegem	Kontich
Hamont-Achel	Gingelom	Ingelmunster	Kortemark

Harelbeke	Gistel	Kalmthout	Kortesseem
Hasselt	Haacht	Kasterlee	Kortrijk
Hechtel-Eksel	Halle	Keerbergen	Kruibeke
Heers	Hamme (O.-VI.)	Kinrooi	Kuurne
Heist-Op-Den-Berg	Hamont-Achel	Knokke-Heist	Lanaken
Herent	Harelbeke	Koekelare	Landen
Herentals	Hasselt	Koksijde	Leopoldsburg
Herk-De-Stad	Hechtel-Eksel	Kortemark	Leuven
Herzele	Heers	Kortesseem	Lier
Heusden-Zolder	Kampenhout	Kruibeke	Lievegem
Heverlee	Herent	Kuurne	Lille
Hoegaarden	Herentals	Laarne	Linter
Hoeselt	Herselt	Lanaken	Lochristi
Holsbeek	Herzele	Lebbeke	Maldegem
Hoogstraten	Heusden-Zolder	Lendelede	Mechelen
Houthulst	Heverlee	Leopoldsburg	Merelbeke
Hove	Hoeselt	Leuven	Merksplas
Ichtegem	Hoogstraten	Linter	Mol
Ieper	Kortrijk	Lochristi	Moorslede
Ingelmunster	Houthulst	Lokeren	Mortsel
Izegem	Hove	Maaseik	Nazareth
Jabbeke	Ichtegem	Maldegem	Niel
Kalmthout	Ieper	Mechelen	Nieuwpoort
Kampenhout	Ingelmunster	Meerhout	Ninove
Kapellen (Antw.)	Izegem	Merelbeke	Olen
Kapelle-Op-Den-Bos	Kalmthout	Merksplas	Oostende
Kasterlee	Kampenhout	Meulebeke	Oostrozebeke
Keerbergen	Lier	Mol	Oudenaarde
Kinrooi	Lievegem	Moorslede	Oudenburg
Knokke-Heist	Kasterlee	Mortsel	Peer
Koekelare	Kaprijke	Nazareth	Pelt
Koksijde	Kinrooi	Niel	Poperinge
Kontich	Knokke-Heist	Nieuwpoort	Puurs-Sint-Amands
Kortemark	Koekelare	Ninove	Ravels
Kortesseem	Koksijde	Olen	Retie
Kortrijk	Kontich	Oostende	Riemst
Kruibeke	Kortemark	Oostrozebeke	Roeselare
Kuurne	Kortenaken	Oudenaarde	Rotselaar
Laarne	Kortesseem	Oudenburg	Schilde
Lanaken	Kortrijk	Peer	Schoten
Landen	Kraainem	Pelt	Sint-Genesius-Rode
Lebbeke	Kuurne	Pittem	Sint-Gillis-Waas
Leopoldsburg	Laarne	Puurs-Sint-Amands	Sint-Katelijne-Waver
Leuven	Lanaken	Ranst	Sint-Niklaas
Liedekerke	Landen	Ravels	Ternat
Lier	Lebbeke	Retie	Tielt

Lievegem	Ledegem	Riemst	Tienen
Lochristi	Leopoldsburg	Roeselare	Turnhout
Lokeren	Leuven	Rumst	Veurne
Lommel	Liedekerke	Schoten	Vosselaar
Londerzeel	Lier	Staden	Waasmunster
Lubbeek	Lievegem	Temse	Waregem
Maaseik	Lochristi	Sint-Gillis-Waas	Wevelgem
Machelen (Bt.)	Lokeren	Tessenderlo	Willebroek
Maldegem	Londerzeel	Sint-Laureins	Wuustwezel
Malle	Lubbeek	Sint-Niklaas	Zoersel
Mechelen	Maaseik	Tongeren	Zoutleeuw
Meerhout	Maldegem	Stekene	Zutendaal
Meeuwen-Gruitrode	Mechelen	Temse	Zwevegem
Melle	Meerhout	Tervuren	Zwijndrecht
Menen	Oudsbergen	Tessenderlo	
Merelbeke	Melle	Tielt	
Merksem (Antwerpen)	Menen	Tienen	
Merksplas	Merchtem	Wijnegem	
Meulebeke	Merelbeke	Turnhout	
Mol	Merksplas	Veurne	
Moorslede	Meulebeke	Vosselaar	
Mortsel	Mol	Waregem	
Nazareth	Mortsel	Wemmel	
Nevele	Nazareth	Wevelgem	
Nieuwpoort	Niel	Wielsbeke	
Olen	Nieuwpoort	Wijnegem	
Oostende	Ninove	Willebroek	
Oostrozebeke	Olen	Wuustwezel	
Opglabbeek	Oostende	Zandhoven	
Oudenaarde	Oostrozebeke	Zonhoven	
Oudenburg	Oudenaarde	Zoutleeuw	
Peer	Oudenburg	Zuienkerke	
Pelt	Overijse	Zulte	
Poperinge	Peer	Zwevegem	
Puurs-Sint-Amands	Pelt	Zwijndrecht	
Ranst	Poperinge		
Ravels	Putte		
Retie	Puurs-Sint-Amands		
Rijkevorsel	Ranst		
Roeselare	Ravels		
Rotselaar	Retie		
Rumst	Rijkevorsel		
Schoten	Roeselare		
Sint-Gillis-Waas	Rotselaar		
Sint-Katelijne-Waver	Rumst		
Sint-Niklaas	Schoten		

Sint-Truiden			
Sint-Martens-Latem	Sint-Gillis-Waas		
Staden	Sint-Niklaas		
Stekene	Sint-Truiden		
Temse	Staden		
Ternat	Stekene		
Tervuren	Temse		
Tessenderlo	Ternat		
Tielt	Tervuren		
Tielt-Winge	Tessenderlo		
Tienen	Tielt		
Tongeren	Tielt-Winge		
Turnhout	Tienen		
Veurne	Tongeren		
Vilvoorde	Turnhout		
Vorselaar	Veurne		
Vosselaar	Vilvoorde		
Waasmunster	Vorselaar		
Waregem	Waasmunster		
Westerlo	Wachtebeke		
Wetteren	Waregem		
Wevelgem	Westerlo		
Wichelen	Wetteren		
Wielsbeke	Wevelgem		
Wijnegem	Wijnegem		
Willebroek	Willebroek		
Wommelgem	Wuustwezel		
Wuustwezel	Zandhoven		
Zandhoven	Zedelgem		
Zaventem	Zeel		
Zeel	Zoersel		
Zelzate	Zuilenkerke		
Zoersel	Zulte		
Zonhoven	Zutendaal		
Zottegem	Zwevegem		
Zuilenkerke	Zwijndrecht		
Zutendaal			
Zwevegem			
Zwijndrecht			

4. Onderstaande tabellen bieden een overzicht van de sociale voorzieningen van wie AgII in 2018, 2019, 2020 en begin 2021 een verzoek kreeg voor de inzet van sociaal tolken.

2018	
Andere	14
Gezondheid	
Abortuscentrum	4

Agentschap Zorg en Gezondheid	283
Medisch centrum	2
Mutualiteit	7
Integratie en inburgering	
AGII	47
ATLAS	1
IN-GENT	1
Justitie	
andere	1
strafinstelling	4
Onderwijs	
andere	4
CLB	88
school of scholengroep	584
volwassenonderwijs	5
Openbare dienstverlening	
Andere	17
OCMW	267
Provinciale dienst	1
stedelijke/gemeentelijke dienst	41
Vlaamse administratie/kabinet	1
Opvang asielzoekers	
andere	3
Asielcentra Fedasil	4
asielcentra Rode Kruis	14
ngo's	7
Sociale huisvesting	
sociaal verhuurkantoor	3
Tewerkstelling	
andere	8
VDAB	32
werkwinkel	4
Welzijn en gezin	
Andere	3
Agentschap Jongerenwelzijn	147
Agentschap Kind en Gezin	79
departement WVG	230
VAPH - Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap	62
Eindtotaal	1968

2019	
Andere	10
Gezondheid	
Abortuscentrum	3
Agentschap Zorg en Gezondheid	259
Medisch centrum	2
Mutualiteit	6

Integratie en inburgering	
AGII	50
ATLAS	1
Justitie	
andere	2
strafinstelling	5
Onderwijs	
andere	3
CLB	97
school of scholengroep	596
volwassenonderwijs	7
Openbare dienstverlening	
Andere	7
OCMW	280
Provinciale dienst	1
stedelijke/gemeentelijke dienst	34
Vlaamse administratie/kabinet	2
Opvang asielzoekers	
andere	2
Asielcentra Fedasil	8
asielcentra Rode Kruis	16
ngo's	6
Sociale huisvesting	
huurdersbonden	1
sociaal verhuurkantoor	2
Tewerkstelling	
andere	4
VDAB	29
werkwinkel	3
Welzijn en gezin	
Andere	9
Agentschap Jongerenwelzijn	150
Agentschap Kind en Gezin	98
departement WVG	212
VAPH - Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap	63
Eindtotaal	1968

2020	
Andere	10
Gezondheid	
Andere	3
Abortuscentrum	2
Agentschap Zorg en Gezondheid	211
Medisch centrum	1
Mutualiteit	7
Integratie en inburgering	
AGII	45

ATLAS	1
Justitie	
andere	1
strafinstelling	1
Onderwijs	
andere	5
CLB	88
school of scholengroep	478
volwassenonderwijs	3
Openbare dienstverlening	
Andere	10
OCMW	217
Provinciale dienst	1
stedelijke/gemeentelijke dienst	47
Vlaamse administratie/kabinet	1
Opvang asielzoekers	
Asielcentra Fedasil	8
asielcentra Rode Kruis	18
ngo's	5
Sociale huisvesting	
sociaal verhuurkantoor	2
Tewerkstelling	
andere	6
VDAB	22
werkwinkel	3
Welzijn en gezin	
Andere	8
Agentschap Jongerenwelzijn	161
Agentschap Kind en Gezin	62
departement WVG	197
VAPH - Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap	55
Eindtotaal	1679

2021	
Andere	24
Gezondheid	
Andere	2
Abortuscentrum	1
Agentschap Zorg en Gezondheid	158
Medisch centrum	1
Mutualiteit	4
Integratie en inburgering	
AGII	37
Justitie	
andere	1
strafinstelling	2
Onderwijs	

andere	1
CLB	77
school of scholengroep	345
volwassenonderwijs	3
Openbare dienstverlening	
Andere	2
OCMW	186
stedelijke/gemeentelijke dienst	31
Vlaamse administratie/kabinet	1
Opvang asielzoekers	
andere	1
Asielcentra Fedasil	7
asielcentra Rode Kruis	18
ngo's	4
Sociale huisvesting	
sociaal verhuurkantoor	1
Tewerkstelling	
andere	4
VDAB	5
Welzijn en gezin	
Andere	4
Agentschap Jongerenwelzijn	167
Agentschap Kind en Gezin	46
departement WVG	152
VAPH - Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap	41
Eindtotaal	1326

5-6. Vanaf 1 januari 2020 hanteren de agentschappen integratie en inburgering een gemeenschappelijk, uniform kader betreffende het sociaal tolken en vertalen. Sociaal tolken en vertalen werd vooreerst als communicatietool binnen een ruimer taalbeleid geplaatst. Zoals vermeld dienen gebruikers van de dienstverlening steeds een afweging te maken welk taalinstrument al dan niet ingezet wordt om tot een kwaliteitsvolle dienstverlening te komen. Daarnaast zetten de agentschappen in op een kwaliteitsvol en transparant aanbod sociaal tolken en vertalen, via o.m. certificeringstrajecten, eenduidige werkafspraken, matching, een gebruiksvriendelijke toegang tot het aanbod,... Tot slot werd een uniform financieringsmodel ingevoerd. Dit houdt enerzijds gelijke tarieven in. Anderzijds werd bepaald dat de gebruikers, cf. het decreet van 7 juni 2013 betreffende het integratie- en inburgeringsbeleid, de kosten voor de interventies op zich nemen. Dit alles leidde tot één gemeenschappelijk afsprakenkader voor samenwerking tussen de verschillende agentschappen integratie en inburgering en gebruikers. In de strategische plannen van de agentschappen werd opgenomen dat deze onderlinge samenwerking verdergezet wordt in functie van het versterken van het aanbod en het optimaliseren van de dienstverlening.