

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 56

van **TINE VAN DER VLOET**

datum: 14 oktober 2021

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Experiment 'Werken met een abonnementsysteem voor gebruikers van de afstandstolkendienstverlening' - Evaluatie

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

Op 29 april 2021 stelde ik schriftelijke vraag nr. 612 over de alternatieve communicatie voor doven en slechthorenden in tijden van de coronacrisis. In zijn antwoord stelde de minister dat eind 2020 het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), VDAB en het Vlaams Communicatieassistentiebureau voor Doven (CAB) een samenwerkingsovereenkomst opstelden in het kader van een experiment rond 'Werken met een abonnementsysteem voor gebruik van de afstandstolkendienstverlening via CAB'. Het doel ervan is de bereikbaarheid van de afstandstolkendienst op hetzelfde niveau te houden als gedurende de COVID-19-periode.

Het experiment 'Werken met een abonnementsysteem voor gebruikers van de afstandstolkendienstverlening' zou lopen van 1 oktober 2020 tot en met 31 december 2022. Op 1 oktober 2021 zou hiervan een eerste evaluatie plaatsvinden.

Heeft deze evaluatie al plaatsgevonden? Zo ja, wat zijn de conclusies van deze evaluatie?



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr. 56 van 14 oktober 2021

van **TINE VAN DER VLOET**

Op 1 oktober 2020 startte het experiment 'Werken met een abonnement systeem voor gebruik van afstandstolkdienstverlening via CAB'. Op 19 oktober 2021 vond de eerste tussentijdse evaluatie plaats waarbij o.a. geëvalueerd werd of met dit abonnement systeem een permanentie van twee afstandstolken per dagdeel (zowel voor- als namiddag) en dit vanaf 8:30 tot 17:30 kan worden gewaarborgd tijdens een werkweek.

Het abonnement systeem houdt in dat men gedurende een kalenderjaar onbeperkt gebruik kan maken van de afstandstolkendienst. De voorwaarde voor de individuele dove tolkgebruiker is dat men van het eigen jaarlijks tolkurenpakket (A- of L-uren) een forfait van 5 tolkuren geeft aan het CAB die het forfait vervolgens inzet voor de vergoeding van de permanentie van een afstandstolk van de afstandstolkendienst. Hoe meer dove ltolkgebruikers intekenen des te meer uren de afstandstolkendienst kan bemand worden met afstandstolken. Om een permanentie van twee afstandstolken te kunnen waarborgen tijdens de werkdagen moeten er minstens 807 personen intekenen op het abonnement systeem.

Eind 2020 hadden 293 dove tolkgebruikers ingetekend. Op 31 augustus 2021 was dit aantal gestegen tot 702 gebruikers. In de eerste tussentijdse evaluatie op 19 oktober werd aangegeven door het CAB dat verwacht wordt dat deze positieve evolutie zich zal blijven voortzetten. Het CAB plant hiertoe nog een hele reeks lezingen in het najaar. Gezien het beoogde aantal zal bereikt worden, mag er van uitgegaan worden dat de bereikbaarheid gewaarborgd zal blijven. Uit de evaluatie bleek ook dat van het totaal aantal reeds ingezette tolkuren 25% A-uren waren en 75% L-uren.

Momenteel beschikt het CAB over een pool van 12 afstandstolken om die permanentie te verzorgen. Om een permanentie te behouden die vlot kan inspelen op onverwachte en geplande afwezigheden van afstandstolken is idealiter een pool van 16 afstandstolken nodig. Door uitstroom van kwaliteitsvolle tolken Vlaamse Gebarentaal (vb. pensionering, ...) en het ook niet aangewezen is om pas afgestudeerde tolken in te zetten, maakt dat het CAB nog steeds zoekende is naar 4 afstandstolken Vlaamse Gebarentaal met kennis van varianten van alle provincies binnen Vlaanderen.

Uit de evaluatie bleek eveneens dat het tolken van een tolkopdracht op afstand door een tolk Vlaamse Gebarentaal niet zorgde voor een daling van het aantal oproepen bij de afstandstolkendienst.

Op de eerste tussentijds evaluatie werd ook opgemerkt dat er onvoldoende aandacht werd besteed aan hoe de gebruikers het werken met een abonnement systeem ervaren. Aan het CAB werd daarom gevraagd om bij de volgende tussenevaluatie ook die bevindingen toe te lichten.