

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 685

van **TINE VAN DER VLOET**

datum: 13 juni 2023

aan **JO BROUNS**

VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

VDAB - Tolk voor doven of slechthorenden

Wanneer een persoon doof of slechthorend is, kan die een beroep doen op een tolk om te communiceren met horenden. De persoon krijgt van VDAB onder bepaalde voorwaarden gratis ondersteuning van een tolk Vlaamse gebarentaal, schrijftolk of orale tolk.

Personen komen in aanmerking als ze werkzoekend zijn, een werknemer of jobstudent zijn, een erkende opleiding in een VDAB-opleidingscentrum volgen, een opleiding met leertijd volgen, duaal leren, wijk-werken of een stage doen tijdens een doorstroomtraject.

Als doven of slechthorenden geen werk hebben of werk hebben maar zoeken naar een andere job, krijgen ze 18 uur ondersteuning per jaar. Als de persoon werkt als werknemer, jobstudent of een stage doet tijdens een doorstroomtraject, dan krijgt die elk jaar gedurende 10 procent van de werktijd ondersteuning.

In het jaarverslag van het CAB (Vlaams Communicatieassistentiebureau voor Doven) van 2022 staat te lezen dat er in totaal bij 26.256 uren tolkuren in de sector werk werden aangevraagd. Er werd in totaal voor 23.356 uren getolkt. Niet alle tolkopdrachten verlopen via het CAB, er zijn ook tolkopdrachten in Vlaanderen die niet via het CAB verlopen.

A. Arbeidsuren (A-uren)

1. Hoeveel aanvragen voor A-uren kreeg VDAB van doven en slechthorenden in 2022? Graag ook een overzicht voor de jaren 2019, 2020 en 2021, opgedeeld per provincie.
2. Hoeveel A-uren werden in 2022 in totaal getolkt? Hoeveel waren dat in 2019, 2020 en 2021? Graag een opdeling per provincie.
3. In het jaarverslag van het CAB van 2022 staat te lezen dat het CAB 1493 personen registreerde met het recht op A-uren. Daarvan maakten 409 personen effectief gebruik van de uren.

Waarom maakten slechts 409 personen gebruik van die A-uren?

4. In het jaarverslag van het CAB van 2022 staat dat er in totaal 25.462 tolkuren in arbeidssituaties werden aangevraagd. In totaal werden 22.726 uren effectief getolkt, dat is een oplossingsgraad van 89,2%. Ter vergelijking: de oplossingsgraad in 2021 was 92,16 procent, 92,38 procent in 2020 en 89,10 procent in 2019. De reden

daarvoor is dat er nooit een tolk werd gevonden of omdat de opdracht door de tolk werd afgelast.

Welke mogelijke oplossingen zijn er volgens de minister om dit probleem op te lossen? Wat gebeurt er als er geen tolk gevonden wordt of de opdracht wordt afgelast?

5. Volgens het CAB was een belangrijk deel van de opdrachten met A-uren teamtolkopdrachten. Volgens het jaarverslag van het CAB daalde de oplossingsgraad van teamtolkopdrachten fors tot 82,46 procent. Voor 8,01 procent van de teamtolkopdrachten werd helemaal geen tolk gevonden.

Wat is de reden dat de oplossingsgraad voor teamtolkopdrachten fors daalde in 2022? Waarom werd er voor 8,01 procent van de teamtolkopdrachten geen tolk gevonden? Wat zijn volgens de minister de mogelijke oplossingen voor het probleem? Wat moet men doen als men geen tolk kan vinden?

6. In 2022 waren er volgens het jaarverslag van het CAB 32 personen die in een of meerdere werksituaties om een tolk vroegen en geen enkele tolk ontvingen.

Waarom ontvingen die personen geen tolk? Welke mogelijke oplossingen zijn er volgens de minister om het probleem op te lossen?

7. Volgens de website van VDAB kunnen werknemers elk jaar gedurende 10% van de werktijd ondersteuning van een tolk krijgen.

Hoeveel personen maakten daar in 2022 gebruik van? Hoeveel in 2019, 2020 en 2021? Graag een opdeling per provincie.

8. Vlaanderen heeft de ambitie om tot een werkzaamheidsgraad van 80% te komen. Het is daarom belangrijk dat elk talent benut wordt, ook dat van doven en slechthorenden. Tolkgebruikers hebben vanaf 2019 recht op een maximum van 30% tolkuren van hun arbeidstijd. Elke job is anders. Iemand met veel vergaderingen zal waarschijnlijk meer tolkuren nodig hebben dan iemand die dat niet heeft.

Waarom is dit niet afgestemd op de individuele behoeften van doven en slechthorenden?

- a) Hoeveel personen gebruikten in 2022 de 30% tolkuren op? Graag ook een overzicht voor de jaren 2019, 2020, 2021 en 2022, indien mogelijk opgedeeld per provincie.

- b) Waarom werd er in 2019 gekozen voor een uitbreiding naar 30%?

- c) Ontvangt de minister signalen dat deze 30% onvoldoende is?

- d) Is de minister van plan dit percentage omhoog te halen voor personen die er nood aan hebben?

9. Kan de minister een overzicht bezorgen van beroepen waarbij een tolk werd ingezet? Graag met de vermelding om hoeveel personen het per beroepscategorie gaat.

B. Sollicitatie-uren (S-uren)

10. Doven en slechthorenden kunnen bij VDAB 18 tolkuren per kalenderjaar aanvragen om te solliciteren.

Hoeveel aanvragen kreeg VDAB in 2022? Hoeveel in 2019, 2020 en 2021? Graag een opdeling per provincie.

11. Hoeveel S-uren werden in 2022 effectief getolkt? Hoeveel in 2019, 2020 en 2021? Graag een opdeling per provincie.
12. Waarom werd er voor 18 tolkuren gekozen? Komen die personen daarmee toe? Kan er een uitzondering op aangevraagd worden? Zo ja, om welke uitzondering gaat het? Zo niet, waarom gaat dat niet?
13. In het jaarverslag van het CAB van 2022 staat te lezen dat er 168 S-uren werden aangevraagd. Dat is een daling van 58,10 procent tegenover 2021. De voorbije tien jaar werden er jaarlijks gemiddeld 240 uren aangevraagd; er is dus in 2022 een daling van 30 procent vast te stellen tegenover het gemiddelde.

Heeft de minister zicht op de reden van de daling?

14. Van de in 2022 168 aangevraagde uren werden er 124 opgelost. De oplossingsgraad daalde daardoor tot 73,80 procent (ter vergelijking: dit was 90,50 procent in 2021).

Wat is volgens de minister de reden van daling van de oplossingsgraad? Wat zijn volgens de minister mogelijke oplossingen voor het probleem? Wat moet men doen als men geen tolk vindt?

C. Tolkuren beroepsopleiding (B-uren)

15. Sommige werkloze tolkgebruikers die een beroepsopleiding willen volgen, kunnen nog een apart pakket tolkuren (B-uren) ontvangen. Daardoor kunnen ze de inhoud van de opleiding goed verstaan.

Hoeveel aanvragen voor B-uren kreeg VDAB in 2022? Hoeveel waren dat er in 2019, 2020 en 2021? Graag een opdeling per provincie.

16. Hoeveel B-uren werden in 2022 effectief getolkt? Hoeveel in 2019, 2020 en 2021? Graag een opdeling per provincie.
17. Hoeveel B-uren kunnen doven en slechthorenden maximaal aanvragen bij VDAB?

D. Algemeen

18. Volgens de website van VDAB kunnen naast werknemers ook zelfstandigen en jobstudenten een uitbreiding van tolkuren aanvragen.

Om hoeveel extra uren gaat het?

19. Zijn er voldoende tolken beschikbaar voor werknemers, jobstudenten, werkzoekenden, ... of ervaart de minister een tekort aan tolken? Als er een tekort is, wat zijn dan volgens de minister de oplossingen daarvoor?
20. Welk budget wordt jaarlijks uitgetrokken voor tolken voor doven en slechthorenden op de werkvloer? Graag een overzicht voor 2019, 2020, 2021 en 2022 met het bedrag dat de overheid ervoor uittrekt en het bedrag dat effectief wordt uitgegeven. Indien mogelijk graag een opdeling tussen A-, B-, en S-uren.

ANTWOORD

op vraag nr. 685 van 13 juni 2023

van **TINE VAN DER VLOET**

1. Onderstaande tabel geeft het aantal aangevraagde A-uren ingedeeld per jaar en per provincie o.b.v. woonplaats. Deze uren betreffen live tolkuren, exclusief tolkuren specifiek voor de afstandstolkendienst. (O.b.v. gegevens aangeleverd door het CAB, getrokken op 16/06/2023)

Provincie	2019	2020	2021	2022
Antwerpen	4.449	2.528	2.926	3.094
Brussel	22	4	0	9
Limburg	848	543	549	780
Oost-Vlaanderen	13.699	11.870	12.871	13.832
Vlaams Brabant	2.395	1.751	1.842	2.044
West-Vlaanderen	4.760	4.561	5.076	5.561
Buitenland	836	637	259	138
Aantal aangevraagde A-tolkuren	27.009	21.894	23.523	25.458

2. Onderstaande tabel geeft het aantal getolkte A-uren ingedeeld per jaar en per provincie o.b.v. woonplaats. Deze uren betreffen live tolkuren, exclusief tolkuren specifiek voor de afstandstolkendienst. (O.b.v. gegevens aangeleverd door het CAB bij de kwartaalrapportering kwartaal 4 telkens van het betreffende jaar)

Provincie	2019	2020	2021	2022
Antwerpen	4.206	2.443	2.665	2.603
Brussel	/	0	0	9
Limburg	716	481	500	668
Oost-Vlaanderen	13.175	11.879	12.006	12.444
Vlaams Brabant	(incl. Brussel) 1.945	1.690	1.573	1.738
West-Vlaanderen	3.912	3.733	4.936	5.264
Buitenland	120	0	0	0

Aantal getolkte A-tolkuren	24.074	20.226	21.680	22.726
-----------------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------

3. De burger kan zelf kiezen of hij al dan niet tolkuren inzet via het Communicatie Assistentie Bureau voor Doven. Gebruikersorganisaties hebben hier wellicht het best zicht waarom burgers geen gebruik maken van de uren waarop ze recht hebben. VDAB hoorde dat het voorkomt dat burgers niet altijd de moeite doen om een tolk aan te vragen vanuit hun ervaring dat er soms geen tolk wordt gevonden. Er is immers een tekort aan tolken.
4. Een mogelijke reden voor een lagere oplossingsgraad in 2022 in vergelijking met 2021 en 2020 is een tekort aan tolken.
Tijdens de huidige legislatuur werden er verschillende stappen gezet om hieraan tegemoet te komen:
 - Zo studeren dit jaar de tolken van de eenmalige opleiding tot dove tolk af. Zij zullen na het behalen van hun diploma ook ingezet kunnen worden voor bepaalde opdrachten
 - Ik voorzag reeds een hogere financiële compensatie voor de tolken en betere arbeidsvoorwaarden.
 - Ik blijf ook online tolken voorzien.
 - Ten slotte blijf ik stappen zetten om de administratieve last van de tolken te beperken.

Het is op dit moment nog onduidelijk welke impact bovenstaande maatregelen in de praktijk zal hebben.
Als er geen tolk wordt gevonden, kan eventueel gebruik gemaakt worden van een technische oplossing zoals online ondertiteling in google meet of gebruik van bepaalde apps.
5. Op dit moment zijn er té weinig tolken beschikbaar. Dit heeft ook een impact op teamtolkopdrachten. Voor mogelijke oplossingen verwijs ik naar het antwoord op vraag 4.
6. Omwille van een tekort aan tolken kon het CAB in 2022 geen tolk sturen naar alle personen die in een werksituatie om een tolk vroegen. Ik besef dat het noodzakelijk is om meer tolken te vinden en zette hiervoor al stappen. Zie mijn antwoord op vraag 4.
7. Onderstaande tabel geeft het aantal unieke personen die beroep deden op A-tolkuren, ingedeeld per jaar en per provincie o.b.v. woonplaats. De tabel werd opgesteld o.b.v. live tolkuren, exclusief tolkuren specifiek voor de afstandstolkendienst. (O.b.v. gegevens aangeleverd door het CAB bij de kwartaalrapportering kwartaal 4 telkens van het betreffende jaar)

Provincie	2019	2020	2021	2022
Antwerpen	93	84	86	85
Brussel	0	0	0	3
Limburg	26	19	24	26
Oost-Vlaanderen	164	142	156	168
Vlaams Brabant	43	36	28	32
West-Vlaanderen	115	96	93	93

Buitenland	0	0	0	2
Aantal unieke personen met A-tolkuren	438	377	387	409

8. VDAB houdt bij het toekennen van het aantal A-uren geen rekening met de specifieke job die de burger uitvoert. Dat is op dit moment niet zo opgenomen in het BVR van 7 juli 2008 betreffende de professionele integratie van personen met een arbeidshandicap.
- a) VDAB heeft geen zicht op het aantal personen die 30% tolkuren opnemen.
 - b) Voor 1 januari 2019 konden doven en slechthorenden een basispakket van arbeidstolkuren (A-uren) van 10% van hun werktijd krijgen en een verdubbeling tot maximaal 20%. Dit was onvoldoende voor een deel van de dove en slechthorende werknemers. Enkelen dienden daarom een klacht in bij VDAB. De Vlaamse Ombudsdienst, Doof Vlaanderen en Unia stuurden zelf ook regelmatig dergelijke signalen naar het beleid. Onder deze impulsen werd een bepaling goedgekeurd die het maximale aantal arbeidstolkuren van 20% naar 30% verhoogde.
 - c) Het tekort aan aantal A-uren werd reeds meermaals gesignaleerd op het ISO overleg. VDAB krijgt hier af en toe vragen over, maar kreeg nog geen formele klachten.
 - d) Er liggen momenteel geen concrete plannen voor om dit percentage omhoog te halen.
9. VDAB houdt geen overzicht bij van beroepen waarbij een tolk wordt ingezet.
10. Onderstaande tabel geeft het aantal aangevraagde S-uren ingedeeld per jaar en per provincie o.b.v. woonplaats. Deze uren betreffen live tolkuren exclusief tolkuren specifiek voor de afstandstolkendienst. (o.b.v. gegevens aangeleverd door het CAB, getrokken op 16/06/2023)

Provincie	2019	2020	2021	2022
Antwerpen	43	26	36	50
Brussel	0	2	3	13
Limburg	23	8	32	6
Oost-Vlaanderen	59	67	88	52
Vlaams Brabant	41	29	27	7
West-Vlaanderen	73	34	171	40
Buitenland	0	8	44	0
Aantal aangevraagde S-tolkuren	239	174	401	168

11. Onderstaande tabel geeft het aantal getolkte S-uren ingedeeld per jaar en per provincie o.b.v. woonplaats. Deze uren betreffen live tolkuren exclusief tolkuren specifiek voor de afstandstolkendienst. (O.b.v. gegevens aangeleverd door het CAB bij de

kwartaalrapportering kwartaal 4 telkens van het betreffende jaar.)

Provincie	2019	2020	2021	2022
Antwerpen	30	19	26	39
Brussel	/	0	2	6
Limburg	9	8	31	4
Oost-Vlaanderen	34	64	237	37
Vlaams Brabant	(incl. Brussel) 43	26	25	1
West-Vlaanderen	61	31	42	37
Buitenland	0	0	0	0
Aantal getolkte S-tolkuren	177	148	363	124

12. Het basispakket van maximum 18 S-uren werd vastgelegd in art.26 van het BVR van 1/7/2008 betreffende de professionele integratie van personen met een arbeidshandicap. Als burgers niet toekomen met 18 S-uren kan een afwijking aangevraagd worden bij VDAB. VDAB kent deze afwijkingen toe aan burgers die hier nood aan hebben.
13. Ik vermoed dat ook hier het tekort aan tolken een rol speelt. VDAB heeft hier geen zicht op. Mogelijk kunnen gebruikersorganisaties meer input geven over de reden van de daling in de aanvragen van het aantal S-uren.
14. Ik vermoed dat ook hier een tekort aan tolken aan de basis ligt van een lagere oplossingsgraad in 2022 ten opzichte van de oplossingsgraad in 2021.
15. Onderstaande tabel geeft het aantal aangevraagde B-uren ingedeeld per jaar en per provincie o.b.v. woonplaats. Deze uren betreffen live tolkuren exclusief tolkuren specifiek voor de afstandstolkendienst. (O.b.v. gegevens aangeleverd door CAB, getrokken op 16/06/2023)

Provincie	2019	2020	2021	2022
Antwerpen	185	25	36	530
Brussel	0	0	0	20
Limburg	0	0	23	0
Oost-Vlaanderen	12	41	412	37
Vlaams Brabant	26	0	524	39
West-Vlaanderen	30	111	22	0
Buitenland	0	0	0	0

Aantal aangevraagde B-tolkuren	253	177	1.017	626
---	------------	------------	--------------	------------

16. Onderstaande tabel geeft het aantal getolkte B-uren ingedeeld per jaar en per provincie o.b.v. woonplaats. Deze uren betreffen live tolkuren exclusief tolkuren specifiek voor de afstandstolkendienst. (O.b.v. gegevens aangeleverd door het CAB bij de kwartaalrapportering kwartaal 4 telkens van het betreffende jaar.)

Provincie	2019	2020	2021	2022
Antwerpen	131	22	36	410
Brussel	/	0	0	20
Limburg	0	0	17	0
Oost-Vlaanderen	12	39	322	37
Vlaams Brabant	(incl. Brussel) 18	0	336	39
West-Vlaanderen	22	83	8	0
Buitenland	0	0	0	0
Aantal getolkteB- tolkuren	183	44	719	506

17. Het aantal B-uren dat VDAB toekent is steeds op maat van de noden van doven en slechthorenden tijdens een opleiding. Er is geen maximum aantal uren bepaald.
18. Conform art. 27 van het BVR van 18 juli betreffende de professionele integratie voor personen met een arbeidshandicap kunnen alle personen met een auditieve arbeidshandicap een uitbreiding van het standaard aantal toegekende A-uren aanvragen tot maximum 30% van hun arbeidstijd. Er wordt hierbij geen onderscheid gemaakt tussen werknemers of zelfstandigen.
19. De dalende oplossingsgraad wijst op een tekort aan tolken. Zie ook mijn antwoord op vraag 4.
20. Op grond van art. 24 van het BVR van 18 juli 2008 betreffende de professionele integratie voor personen met een arbeidshandicap bepaalt de Raad van Bestuur van VDAB ieder jaar het urencontingent tolkuren.
Doorheen het jaar worden de realisaties opgevolgd en kan er indien nodig bijgestuurd worden door middel van het maximaal aantal toegelaten uren te verhogen. Merk hierbij op dat na afloop van het werkjaar, er een eindafrekening wordt opgemaakt waarbij enkel de werkelijk gepresteerde tolkuren en kilometers vergoed worden.
Bij het bepalen van het urencontingent, wordt tevens een inschatting van het budget opgemaakt. In dit budget zijn voorzien: werkingskost CAB, kost live- en afstandstolkuren CAB, verplaatsingskost tolken CAB, werkingskost afstandstolken CAB en de inzet van 1.6 voltijds equivalenten bij GTB.
De werkingskosten en de verplaatsingskosten werden tussen 2019 en 2022 nooit verhoogd of geïndexeerd. De uurkost wordt jaarlijks op 1 januari geïndexeerd, dus na de eerste budgetinschatting. Bij de eerste budgetinschatting worden de kosten voor de

tolkuren berekend aan de hand van de uurprijs die op dat moment geldt, met de opmerking erbij dat de eenheidsprijs op 1 januari nog geïndexeerd zal worden volgens de gezondheidsindex.

In onderstaande tabellen wordt de maximaal voorziene kost van de tolkuren berekend a.d.h.v. de reeds geïndexeerde uurkost zoals die bij de afrekening van het betreffende jaar gehanteerd werd en op basis van het urencontingent wat werd goedgekeurd, al dan niet met een verhoging doorheen het werkjaar.

Budget tolken voor doven en slechthorenden	2019	2020	2021	2022
max. voorziene budget	€ 1.453.454,00	€ 1.383.594,00	€ 1.505.594,53	€ 1.541.274,00
uitbetaald budget	€ 1.355.518,12	€ 1.174.717,33	€ 1.287.929,94	€ 1.434.203,09

In onderstaande tabel wordt enkel de kost van live tolkuren door het CAB weergegeven, opgesplitst volgens type tolkuur. Onderstaande tabel is dus exclusief werkingskost CAB, kost afstandstolkuren CAB, verplaatsingskost tolken CAB, werkingskost afstandstolken CAB en de inzet van 1.6 voltijds equivalenten bij GTB.

Kost uitgevoerde live tolkuren door het CAB	2019	2020	2021	2022
A-uren	€ 925.163,82	€ 782.948,46	€ 846.604,00	€ 944.947,08
S-uren	€ 6.802,11	€ 5.729,08	€ 14.175,15	€ 5.155,92
B-uren	€ 7.032,69	€ 5.574,24	€ 28.076,95	€ 21.039,48