

## JAARVERSLAG FEVLADO-PASSAGE 2004

*Fevlado-Passage* vzw  
Coördinator Anja Van Impe  
Coupure rechts 314, 1<sup>ste</sup> verdieping, lokaal 110  
9000 Gent

Telefoon: 09/329.63.36  
Teksttelefoon: 09/234.14.55  
Fax: 09/234.14.55  
E-mail: [Passage@fevlado.be](mailto:Passage@fevlado.be)  
[Anja.Van.Impe@fevlado.be](mailto:Anja.Van.Impe@fevlado.be)  
Website: [www.fevlado.be](http://www.fevlado.be)

# Jaarverslag Fevlado-Passage 2004

## INHOUDSOPGAVE

### INLEIDING

#### 1. DOELGROEP

#### 2. VOORGESCHIEDENIS

- 2.1. Informatie rond vragen en knelpunten binnen de reguliere dienstverlening.
- 2.2. De meerwaarde van de implementering van een loketfunctie voor vragen of hulp specifiek voor doven, slechthorenden, hun omgeving en geïnteresseerden.

#### 3. DOEL EN UITWERKING

- 3.1. Algemene doelstelling
- 3.2. Operationele doelstellingen
- 3.4. Werking concreet
  - 3.5.1. Elektronische dienstverlening
  - 3.5.2. Telefonische dienstverlening
  - 3.5.3. Zitdagen
  - 3.5.4. Dienstverlening ter plaatse

#### 4. AANTAL CLIËNTEN EN HULPVRAGEN

#### 5. KNELPUNTEN

#### 6. BESTUUR

## INLEIDING

Het jaarverslag 2004 van Fevlado-Passage beoogt alle belangstellenden te rapporteren over de progressie van ons werk ten opzichte van de missie en doelstellingen. Daarnaast geeft dit jaarverslag een beeld van de binnenkomende vragen, probleemstellingen en de daaraan verbonden loketfunctie die 2004 voor Fevlado-Passage hebben bepaald.

Gezien de korte tijd van ons bestaan kunnen we spreken van een succes inzake opkomst. Wij voelen bovendien aan dat steeds meer mensen de weg naar ons zoeken en vinden. Ook vanuit andere organisaties wordt meer en meer een beroep op ons gedaan. Het voorbije werkjaar is onze expertise sterk gegroeid, en dit wordt door meer en meer mensen en organisaties erkend. Gezien de aard en de kwantiteit van de vragen die bij ons binnenkomen kunnen we concluderen dat het bestaan van onze dienst noodzakelijk is. Dit is zeker zo wat betreft onze cliënten, voor wie onze dienstverlening vaak een existentiële waarde heeft, maar geldt ook voor onze hoedanigheid als brugfunctie naar andere diensten. Voor de doelgroep doven/slechthorenden in zijn totaliteit bestaan er sowieso weinig gespecialiseerde diensten, waarvan de meesten dan nog niet erkend zijn. Binnen de reguliere sector is de kennis en expertise inzake dienstverlening aan doven/slechthorenden bijna onbestaande. Tussen de gespecialiseerde diensten en de reguliere sector bestaat er bovendien geen communicatie. Er vindt geen kennisoverdracht plaats. Hier is voor onze brugfunctie een belangrijke taak weggelegd.

Vanuit de vragen die ons bereiken kunnen wij bovendien knelpunten formuleren die het mogelijk maken beleidsprogramma's beter op onze doelgroep af te stemmen.

Tegenover de bewezen noodzakelijkheid van onze dienst staat echter de volledige onzekerheid op het financiële vlak. Onze organisatie is immers nog niet erkend. Wij hopen dat het besef van onze noodzakelijkheid de bevoegde instanties kan motiveren om onze dienst te erkennen, zodat er financiële zekerheid is en wij onze energie nog meer kunnen aanwenden voor kwalitatief hoogstaande dienstverlening.

Veel leesgenot,

Anja Van Impe

## 1. DOELGROEP

Tot de doelgroep van *Fevlado-Passage* behoren zowel autochtone dove, slechthorende en doofgeworden personen (jongeren en volwassenen) als anderstalige doven, slechthorenden en doof gewordenen die tijdelijk of permanent<sup>1</sup> op het Vlaamse of Brusselse grondgebied verblijven. De communicatievorm van deze personen kan zowel gesproken taal als gebarentaal zijn. Ook horenden die in hun gezin, beroep, opleiding of vrije tijd doven/slechthorenden<sup>2</sup> ontmoeten, kunnen terecht bij *Fevlado-Passage*. Hierbij richt de dienst zich zowel op individuen als organisaties/diensten.

## 2. VOORGESCHIEDENIS

### 2.1. Informatie rond vragen en knelpunten binnen de reguliere dienstverlening.

Vòòr de oprichting van *Fevlado-Passage* in 2003 werd nagegaan welke hulpvragen cliënten hebben en op welke wijze het aanbod op deze behoeften wordt afgestemd. Het ging er hierbij om inzicht te krijgen in de vraag van (groepen) cliënten naar dienstverlening toe en het vertalen van deze vragen in wensen ten aanzien van het aanbod. Deze informatie was noodzakelijk om een gerichte dienstverlening uit te bouwen.

Vooreerst werd er geconstateerd dat doven en slechthorenden een **informatieachterstand** hebben. Horende personen groeien op in een wereld waar men informatie tot zich neemt over de maatschappij als geheel. Zowel formele als informele informatie (via radio, TV, kranten, in de wandelgangen van de samenleving) is toegankelijker.

Participatie in de samenleving wordt vaak gezien als het kunnen deelnemen aan. Vaak wordt gedacht aan de materiële toegankelijkheid van diensten/organisaties. Communicatieve drempels zijn echter niet met bouwmaterialen op te lossen. Slechthorenden kunnen veelal geholpen worden met het installeren van een ringleiding, voor doven help dit echter niet. Het visueel aanbieden van informatie, het inzetten van een schrijftolk of het Nederlands ondersteunen met gebaren kan beiden helpen. Maar voor doven is dit vaak nog ontoereikend. De geschreven taal is voor velen niet bevattelijk. De moedertaal van vele prelinguaal doven is de gebarentaal, een aparte taal met een eigen grammatica. Bij gebarenmakende personen is er ook sprake van een eigen cultuur.

Binnen de reguliere dienstverlening is men onvoldoende vertrouwd met communicatievormen en -middelen, de dovencultuur of doofspecifieke kenmerken. Vaak is er sprake van een gebrek aan erkenning van de problematiek. Deze situatie werkt een verkeerde beeldvorming in de hand, zowel van de dove als slechthorende persoon als van de dienstverlening. Bovendien zijn er onvoldoende tijd en middelen beschikbaar om dienstverleners de gelegenheid tot bijscholing te bieden (b.v. leren van gebarentaal, cursussen om cumulatieve kennis en expertise op te bouwen, vervanging tijdens bijscholing).

---

1 Wij nemen expliciet dove of slechthorende anderstaligen op in onze doelgroep, omdat dit een groep is die zich tot op heden op Vlaams grondgebied tot geen enkele dienst kan richten voor aangepaste dienstverlening.

2 De benaming 'doven/slechthorenden' slaat in het gehele document ook op de groep van 'doof gewordenen'.

Ten tweede werd geconstateerd dat heel wat dove en slechthorende personen die met vragen en soms klachten aankloppen bij overheidsdiensten, beleidsafdelingen, instellingen en organisaties **verdwalen in de bureaucratie**. Er is vaak een ontoereikende integrale sturing en geen regieverantwoordelijke ambtenaar of dienst. Zo worden mensen van het kastje naar de muur gestuurd. Door doven, slechthorenden en betrokkenen werd een duidelijke nood aan informatie en begeleiding doorheen het dienstverleningslandschap (met bijhorende hulpmiddelen, expertise, procedures en wetswijzigingen) aangegeven.

Uit onderzoek bleek ook dat doven en slechthorenden meer **nood hebben aan administratieve en sociale dienstverlening** (eerste lijn). Dit doordat men vaak andere en meer incidentele noden heeft dan horenden. Ook heeft men aanvullende rechten voor de maatschappelijke participatie, wat extra procedures en dus papierwerk inhoudt.

## **2.2. De meerwaarde van de implementering van een loketfunctie voor vragen of hulp specifiek voor doven, slechthorenden, hun omgeving en geïnteresseerden.**

Bovenstaande vaststellingen resulteerden in de doelstelling van Fevlado-Passage: de uitbouw van een professioneel innovatief informatie- en dienstverleningscentrum dat via een loketfunctie ondersteuning, informatieverstrekking, advies, begeleiding en doorverwijzing biedt. Dit zonder dat er organisatorische drempels zijn die de bereikbaarheid van een passende hulpverlening bemoeilijken.

Daarnaast is er ook een meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage uitgebouwd waar alle klachten worden geïnventariseerd die doven en slechthorenden aangeven. Samen met de cliënt en de tegenpartij wordt tevens gezocht hoe de aanwezige ‘bezwaren’ kunnen worden weggewerkt. Bijvoorbeeld “Hoe de organisatie en de werking aanpassen zodat elke persoon kwalitatief even goed bediend wordt? Hoe vooroordelen opheffen?”

Een optimale en toegankelijke dienstverlening staat of valt met de benodigde **randvoorwaarden en expertise**. Kennis van de cultuur, doofspecifieke problemen/gevolgen is cruciaal evenals de inzet van de juiste communicatievormen. Iedereen moet kunnen communiceren in de taal en in de vorm die hij of zij kiest. De dienstverlening is vraaggestuurd en is toegesneden op de verschillende behoeften, mogelijkheden en levenssituaties van de zeer diverse groep doven/slechthorenden alsook op de noden en behoeften van hun omgeving. Daarbij is het essentieel om steeds op zoek te gaan naar een begeleiding die de zelfstandigheid van de hulpvrager kan verhogen/waarborgen.

Verder is het noodzakelijk dat de medewerkers een aanzienlijk overzicht hebben over het aanbod van bestaande algemene diensten. Om de participatie van de doelgroep in de verschillende voorzieningen te verhogen vervult Fevlado-Passage een brugfunctie tussen diverse diensten en organisaties en de hulpvrager in kwestie.

Om de ondersteuningsbehoeften van de doelgroep nog beter te kunnen onderzoeken worden alle hulpvragen geregistreerd. Knelpunten die hieruit voortvloeiden worden gesignaleerd aan de belangenverdedigende organisatie Fevlado<sup>3</sup> in een streven naar volwaardig burgerschap, een maximaliseren van de zelfstandigheid en een inclusief beleid.

### 3. DOEL EN UITWERKING

#### 3.1. Algemene doelstellingen

*Fevlado-Passage* werkt via een **loketfunctie**. Hierbij worden vijf taken centraal gesteld:

- Ondersteuning geven
- informatie aanbieden
- advies verlenen
- begeleiding bieden
- doorverwijzing bewerkstelligen

Het **Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage** heeft als doel discriminatie op grond van een auditieve handicap in het openbaar te brengen en te bestrijden, zodat personen die een beroep doen op een dienstverlening, organisatie, tewerkstellingsmogelijkheid, ... dat in de toekomst ook effectief kunnen en iedereen even kwaliteitsvol geholpen wordt.

Binnen de loketfunctie en het Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage wordt de communicatie op maat van de doelgroep gesneden en heerst er respect voor de eigenheid van iedere persoon.

Op basis van individuele dossiers en meldingen van noden en klachten worden regelmatig aanbevelingen voor belangenverdediging aan Fevlado doorgespeeld en signaleert men tendensen op het gebied van discriminatie.

#### 3.2. Operationele doelstellingen

Zoals reeds eerder aangehaald is communicatie een belangrijk middel bij **vraaggestuurde** dienstverlening. Het is uiterst belangrijk dat de dienstverlener de hulpvraag duidelijk krijgt. Hiervoor moet zowel informatie komen van de hulpvrager als van de cliënt. De informatie die de dove/slechthorende persoon in het dagdagelijkse leven mist door de ontoegankelijkheid van bepaalde informatiebronnen dient bijgestuurd te worden door de dienstverlener. Eenmaal de hulpvraag duidelijk is kan men deze beter invullen. Formeel wil dit zeggen dat er een soort dienstverleningscontract wordt opgemaakt met de afspraken over de **concrete doelen** die men wil bereiken. Het is namelijk het recht van elke hulpvrager om duidelijkheid te krijgen over de dienstverlening. Zo kan men na een bepaalde periode of op het einde van het 'contract' het behalen van de doelstelling evalueren. Zo kunnen noden en behoeften worden geïnventariseerd en knelpunten gegenereerd.

---

3 Fevlado is de Federatie voor Vlaamse DovenOrganisaties en heeft belangenverdediging als één van hun doelstellingen.

**Concreet:** Elke binnenkomende vraag/melding wordt zowel op een elektronisch document<sup>4</sup> als op een intakefiche ingevuld. Hierop vindt men: de cliëntgegevens (naam, adres, eventueel Vlaams Fondsnummer, hoortoestand, communicatiemiddel); omschrijving van de vraag (datum, wijze van aanmelding – fax, mail, teksttelefoon, telefoon of zitdag –, onderwerp, doorverwezen door); de sociaal medewerker die de vraag behandelt; het antwoord (tijdsduur, aard van het antwoord: doorverwijzing, informatieverstrekking, administratieve begeleiding enz.); evaluatie van zelfredzaamheid (klein, groot); opvolging van gedane actie (eventueel vervolg naar ander inventarisatienummer); feedback (ruimte voor externe of interne opmerkingen of reacties).

Bovenstaande inventarisatie werd verder uitgediept en er werd een evaluatiesysteem voor ontwikkeld. Het is immers de bedoeling om op regelmatige basis kritisch naar de werking te kijken, dit door satisfactieonderzoek, analyse van kwalitatieve criteria (bvb. via opvolging van doorverwijzing van enkele dossiers, vraag-antwoordtermijn voldoende kort gehouden, ...). Binnen deze evaluatie is er zowel oog voor de gehanteerde procedures/processen, de gebruiker, de verwijs- en brondiensten, het interne personeel als voor de bredere samenlevingsinvloeden.

De verschillende procedures zijn vastgelegd in een stappenplan. Dit als dagelijks werkinstrument om de binnenkomende vragen intern op een gelijkwaardige, eenduidige, snelle en kwaliteitsvolle manier te beantwoorden, zonder dat de individualiteit van de hulpvrager/de hulpvraag uit het oog wordt verloren.

### 3.3. Werking concreet

#### 3.3.1. Elektronische dienstverlening

Elektronisch gestelde vragen krijgen **binnen drie werkdagen** volgend op de betrokken dag een antwoord. Dit antwoord kan in elektronische of telefonische vorm gebeuren. Het volstaat echter niet altijd om via telefoon/teksttelefoon/fax of e-mail ondersteuning te bieden, informatie te verstrekken of een doorverwijzing in te leiden. Daarom kan de respons ook een uitnodiging inhouden voor een persoonlijk gesprek op de dienst. Zoniet bestaat de kans dat de vraagsteller gedeeltelijk 'aan zijn lot overgelaten' wordt.

#### 3.3.2. Telefonische dienstverlening

De cliënten kunnen **tijdens de kantoor tijden** – van 09u00 tot 12u00. en van 13u00 tot 16u00 – op het secretariaat terecht voor telefonische eerstelijnsinformatie of voor het maken van een afspraak met één van de sociaal medewerkers.

Bij overmacht (ziekte van medewerkers, ...) en tijdens gezamenlijk werkoverleg – normaal op maandag van 13u00 tot 16u00 – kan de vraag ingesproken worden op het antwoordapparaat. De vraagsteller wordt behoudens overmacht dezelfde dag nog of ten laatste de volgende werkdag opgebeld.

---

<sup>4</sup> Deze gegevens zijn voor intern gebruik bestemd en worden in navolging van de wet op de privacy geregistreerd. Dit staat ook duidelijk op elke mail/fax/brief vermeld.

### 3.3.3. Zitdagen

Cliënten kunnen zonder afspraak op **dinsdag en vrijdag** van 09u00 tot 12u00 en van 13u00 tot 16u00 langskomen: *Fevlado-Passage*, Coupure rechts 314, 1<sup>ste</sup> verdieping lokaal 110 - 9000 Gent. Op andere dagen kan men mits afspraak een sociaal medewerker contacteren.

### 3.3.4. Dienstverlening ter plaatse

Soms is het noodzakelijk dat de dienstverlening in de **onmiddellijke omgeving** (thuis, werk, plaats van vrijetijdsbesteding, school) van de vraagsteller plaatsvindt. Ook voor bemiddeling (op de werkvloer, in de thuissituatie,...) en besprekingen met intermediairs (vakbonden, Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding, Arbeidstraject bemiddeling, ...) wordt naar de desbetreffende instantie gegaan.

## 4. AANTAL CLIËNTEN EN HULPVRAGEN

Dit jaar hebben in totaal 298 individuen onze dienst gecontacteerd. Gemiddeld komt dit neer op 26 **nieuwe** cliënten per maand met uitzondering van de maanden juli en augustus. Meer dan de helft van deze hulpvragers vergt echter meerdere contacten tussen cliënt en sociaal medewerker.

Velen van de vraagstellers hebben de weg zelf gevonden, anderen zijn naar ons doorverwezen via Hint, GRIP, de thuisbegeleidingsdienst, werkwinkel Gent, Arbeidstraject bemiddeling, Job en co, politie 'het reddend gebaar' ...

De meeste cliënten nemen voor het eerst contact op met Fevlado-Passage via e-mail (53%). 24% contacteert ons voor het eerst op één van de zitdagen. Vragen, twijfels, gevoelens, problemen van cliënten bereiken ons verder voor het eerst per telefoon (12%), fax (8%), brief (2%) of MSN (1%). Nog geen enkele cliënt heeft onze dienst via teksttelefoon gecontacteerd. 94% van de hulpvragen komen van individuen. 52% van deze individuen zijn doof/slechthorend en spreken gebarentaal. Slechts 4% zijn niet gebarenmakende personen en in 39% betreft het horenden. Bij 5% bestaat er geen duidelijkheid over de gebruikte taal (bvb bij vragen via e-mail).

6% gaat uit van diensten en organisaties die soms meerdere vragen hebben over verschillende personen en diverse onderwerpen.

De onderwerpen waarover onze dienst wordt gecontacteerd zijn zeer gevarieerd. Zij zijn ook minder dan verwacht louter **administratief** (11%), zoals het invullen van belastingsformulieren of aanvraagformulieren voor de terugbetaling van hulpmiddelen.

Veel meer (50%) worden we aangesproken om verduidelijkende **informatie en advies** te geven over de informatie die doven en slechthorenden toegestuurd krijgen, zoals bijvoorbeeld over de informatieve brief van het Vlaams Fonds 'wijziging regelgeving terugbetaling hulpmiddelen (bijstandskorf)', of ter verduidelijking van de akte bij de aankoop van een huis of van de facturatie van Electrabel. Andere concrete informatie waar naar gevraagd wordt is: waar kan ik als dove persoon computerlessen of autorijlessen volgen, infovragen over de gebarentaalcursussen, kinderopvang, vrijetijdsbesteding, wat is het noodfaxnummer, ...

Ongeveer 4% van die 50% betreft allochtone dove en slechthorende personen. Hun hulpvraag gaat voornamelijk gepaard met problemen rond inburgering: waar kan men Nederlandse lessen volgen. 20% van deze 50% informatievragen gaat over hulpmiddelen zoals flitssystemen, ringleiding en aanpassingen van gebouwen.

Ongeveer 23% betreft de meer **incidentele noden en rechten** van dove en slechthorende personen: sociale tarieven, integratie en inkomensvervangende tegemoetkomingen. Sinds half maart 2004 komen vooral vragen binnen rond het verlies of ontbreken van het sociaal voordeel van de kabeldistributie (MixtICS).

Vragen rond de **ondersteuning en begeleiding** van psychische, sociale en maatschappelijk-culturele problemen beslaan 16%. Meer en meer worden we gecontacteerd over 'problemen' op het werk en werkbegeleiding. Deze 'problemen' zijn vaak het gevolg van een gebrek aan kennis bij werkgever en/of collega's en de specifieke diensten die instaan voor de begeleiding van personen met een arbeidshandicap. Deze bemiddeling rond 'problemen op de werkvloer' vraagt van *Fevlado-Passage* de meeste tijdsinvestering. Daar ook de diensten die instaan voor personen met een arbeidshandicap niet toegankelijk zijn voor doven/slechthorenden dient *Fevlado-Passage* de doelgroep ook hierin ondersteuning te bieden. Momenteel is er wel een zeer goede samenwerking met het UCBO Gent, waar één van de medewerkers de gebarentaal leert. Rond enkele cliënten wordt intensief samen overlegd, o.a. over de problematiek van het vinden van stageplaatsen voor doven/slechthorenden. Ook is er uitwisseling inzake de communicatie tussen cliënten en medewerkers, aangezien de medewerkers van het UCBO de vragen niet altijd kunnen 'ontcijferen'.

15% van alle hulpvragers moeten worden **doorverwezen** naar een andere dienst. Dit omdat andere diensten een zekere deskundigheid/verantwoordelijkheid hebben rond bepaalde vraagstellingen, zoals de vormingsdienst *Fevlado-Diversus* rond cursussen gebarentaal, de centrale tolkdienst CAB rond de aanvraag van een tolk Vlaamse Gebarentaal, reisdienst De Trekvogels rond reizen voor en met doven en slechthorenden, ...

Voor de vragen rond het aanbieden van de Nederlandse taal voor allochtone dove en slechthorende personen hebben we contact gehad met diverse diensten die cursussen Nederlandse taal aanbieden, zoals de 8 'Huizen van het Nederlands' en PICO (Provinciaal Integratie Centrum Oost-Vlaanderen). Tot op heden hebben deze contacten nog tot geen resultaten geleid. Dit omdat er geen financiële middelen zijn om een tolk Vlaamse Gebarentaal in te schakelen en er geen expertise is binnen deze diensten om pakketten Nederlands samen te stellen specifiek voor deze doelgroep. Dit wordt mede bepaald door de grote diversiteit binnen deze groep aan genoten opleiding in het land van herkomst, het al of niet spreken van één taal (gebarentaal, de taal van het land van herkomst), verstandelijke mogelijkheden, de verspreiding van deze kleine doelgroep over verschillende delen van het land, ...

Samen blijven we echter verder zoeken naar mogelijke oplossingen/alternatieven.

Andere doorverwijzingen gebeuren doordat de vraag niet langer een eerstelijnsvraag is. Zo wordt er regelmatig doorverwezen naar de thuisbegeleidingsdiensten in Gent, Antwerpen en Woluwe die geschoold personeel in dienst hebben rond probleemanalyse, psychosociale begeleiding, gesprekstherapeutische behandeling. Doorverwijzing naar de reguliere diensten geestelijke gezondheidszorg is nog niet gebeurd. Momenteel beschikken zij niet over een zekere deskundigheid rond doofheid en slechthorendheid, communicatiemiddelen,...

Voor psychiatrische en medicamenteuze behandeling, begeleiding na opname wordt doorverwezen naar het Psychiatrisch centrum Dr. Guislain. Dit centrum is de enige voorziening met een gespecialiseerde behandeling van doven met psychische problemen en

psychiatrische aandoeningen. Deze voorziening richt zich tot jongeren en volwassenen. In de andere Vlaamse provincies is geen gespecialiseerde psychiatrische zorg voorhanden.

Voor elke doorverwijzing geldt dat wij het verloop ervan blijven opvolgen. De cliënt wordt niet bij de andere organisatie 'gedropt' maar er komt een wisselwerking met onze dienst tot stand zodat kennis en expertise gecumuleerd worden.

## 5. KNELPUNTEN

De registratie van de hulpvragen bracht volgende bedenkingen en knelpunten aan het licht:

### Algemeen:

- Voor mensen die doof zijn is een tolk Vlaamse Gebarentaal vaak onmisbaar bij ziekenhuisbezoek en -opname.  
Het recht op informatie over de gezondheidstoestand, de vermoedelijke evolutie en de voorgestelde behandeling geldt voor ieder persoon. De wijze van informatieverstrekking dient aangepast te zijn aan de individuele patiënt. De communicatie van de zorgverstreker met de patiënt moet gebeuren in een voor hem/haar duidelijke en begrijpelijke taal. Het behoort tot een 'redelijke aanpassing' om deze noodzakelijke informatie toegankelijk te maken. Bij een daaromtrent doorgevoerde bemiddeling in een ziekenhuis onderstreepte ook het ziekenhuis het recht van de dove patiënt op een tolk Vlaamse Gebarentaal. Binnen de wetgeving zijn er echter een aantal knelpunten. Wat wordt juist verstaan onder het begrip 'redelijke aanpassing' en wat is de concrete invulling hiervan? Bovendien is het onmogelijk voor een ziekenhuis om binnen hun begroting de meerkost van een tolk Vlaamse Gebarentaal in te calculeren omdat dit afhankelijk is van het aantal gebruikers en de frequentie, wat niet vooraf is in te schatten. De overheid stelt aan de instellingen geen financiële middelen ter beschikking om dit knelpunt op te lossen.
- Het verliezen of ontbreken van het sociale tarief voor kabel distributie (MixtICS). De vereiste voor het verkrijgen van een sociaal voordeel is dat je een attest hebt van het Ministerie van Sociale Zaken dat aantoonst dat je 80% gehandicapt bent. Een attest dat aantoonst dat je 66% gehandicapt bent, is voor MixtICS niet geldig! Mocht er dan nog sprake zijn van een sterk toegenomen toegankelijkheid van televisieprogramma's (wat vooral bij commerciële zenders niet het geval is), via ondertiteling of teletekst bijvoorbeeld. Maar omdat dit helemaal niet het geval is, is de ergernis over het verlies of ontbreken van het sociaal voordeel des te groter.  
Televisie vormt in onze huidige samenleving een onmisbare bron van informatie. Door het feit dat heel wat gesproken programma's niet worden ondertiteld, gaat een groot deel van de informatie verloren. (Bijvoorbeeld actualiteitprogramma's, het nieuws, dat enkel op TV1 om 18u en 19u ondertiteld wordt, sportprogramma's ,...). Doordat men niet alles kan volgen, wordt men afgesloten van belangrijke culturele en actuele informatie. Een vorm van uitsluiting die technisch gesproken niet meer zou hoeven te bestaan.

- Voor mensen die prelinguaal doof zijn is de Vlaamse gebarentaal te beschouwen als hun moedertaal. Doordat er echter geen juridische erkenning is van de gebarentaal is er nauwelijks aandacht voor. De aandacht voor toegankelijkheidsaspecten voor dove en slechthorende personen is aanzienlijk minder dan deze voor andere doelgroepen. Dit leidt tot een ernstig maatschappelijk nadeel voor mensen die doof zijn, en dit op talloze leefterreinen: onderwijs, werk, vrijetijdsbesteding, gezondheidszorg, cultuur etc.
- Reguliere instellingen voor kinderopvang en vrijetijdsbesteding voor jongeren zijn niet altijd toegankelijk voor dove en slechthorende kinderen en jongeren. De oorzaak moet gezocht worden in de organisatie van deze diensten en in de financiën. Op organisatorisch vlak moet er nog steeds veel weerstand en gebrek aan kennis weggewerkt worden (bij bestuur, directie, ouders), ondanks de goede initiatieven die er al zijn genomen. Op financieel vlak wordt de meerkost voor aangepaste opvang (communicatiemiddelen en ondersteuning) niet altijd vergoed.
- Mensen die doof of ernstig slechthorend zijn kunnen geen gebruik maken van het gewone telefoonverkeer. Men is aangewezen op een teksttelefoon. Maar ook de ontvanger moet dan in het bezit zijn van een teksttelefoon. Slechts weinig overheidsdiensten, bedrijven en particulieren hebben zo'n teksttelefoon. Hier wordt aan tegemoetgekomen door de invoering van Teletolk, een initiatief van de Vlaamse overheid. Teletolk is een bemiddelingsdienst die tekst naar spraak omzet en omgekeerd. Weinigen maken echter gebruik van deze dienst. Dit kan te wijten zijn aan de beperkte openingstijden. Bovendien moet men de geschreven taal goed beheersen om een teksttelefoon te kunnen gebruiken, en precies dat is voor doven moeilijk. Dit is wellicht de reden waarom ons via deze weg geen vragen bereiken. Voor de toekomst zal de videofoon wel dé oplossing brengen.
- De kwaliteit van psychosociale hulpverlening aan doven, incl. de implementatie van gebarentaal, moet verbeterd worden. Er zijn te weinig hulpverleners die zelf doof zijn. Er zijn te weinig tolkuren. Er zijn onvoldoende middelen beschikbaar om hulpverleners gelegenheid tot bijscholing te bieden (b.v. leren van gebarentaal en vervanging tijdens bijscholing). Het is essentieel dat doven die psychische hulpverlening nodig hebben daarbij de voor hen meest toegankelijke taal kunnen gebruiken.
- Heel wat cliënten van Fevlado-Passage geven aan gefrustreerd te zijn over de vaststelling van de graad van handicap door het Ministerie van Sociale Zaken om sociale en fiscale voordelen te bekomen. Door het hanteren van een gestandaardiseerde vragenlijst worden de beperkingen van doven en slechthorenden ontkracht en miskent.

## Onderwijs:

- Algemene vraag rond toegankelijkheid in het volwassenenonderwijs en in de beroepsopleidingen.
- Er is gebleken dat er een groot aantal knelpunten bestaat op het gebied van de dienst- en hulpverlening aan allochtonen met een handicap.  
Dove en slechthorende allochtonen ondervinden naast algemene problemen ook specifieke problemen bij hun inburgering. Deze problemen omvatten de onwetendheid over voorzieningen en mogelijkheden, de culturele verschillen in de samenleving en de noodzaak om nieuwe bekwaamheden aan te leren.  
Voor deze groep allochtonen is het bijna onmogelijk deel te nemen aan de vereiste inburgeringsprogramma's. Naast de problemen die bepaald worden door taal en cultuur is er het bijkomende probleem dat men geen gebruik kan maken van de sterk auditief ingestelde lesmethodes. Er zijn geen op deze groep afgestemde leermethodes. Veel instellingen voor hulp- en dienstverlening zijn niet ingespeeld op deze specifieke dubbele problemen en hebben formeel noch budgettair mogelijkheden om naast de huidige programma's een cursus aan te bieden. Daardoor dreigt deze groep in toenemende mate geïsoleerd te worden en is er geen sprake van integratie of participatie.
- Jongeren en volwassenen die doof/slechthorend zijn volgen minder vervolgoopleidingen dan andere jongeren en volwassenen. Dit omdat de mogelijkheden voor zij die zich willen bij- of herscholen beperkt zijn.  
Vaak wordt hen ook het recht op volwassenenonderwijs ontzegd doordat er te weinig faciliteiten (tolken Vlaamse Gebarentaal) voorhanden zijn. De redenering is dat één basisopleiding en één vervolgoopleiding voldoende zijn voor deze doelgroep. Het begrip 'schoolloopbaan' wordt voor deze doelgroep te eng geformuleerd. Dit terwijl 'levenslang leren' een van de stokpaardjes is van de Minister van Onderwijs. Een knelpunt dat vraagt om aandacht!

### **Tewerkstelling:**

- Werkzoekende dove en slechthorende personen die praktijkonderwijs en beroepsopleidingen volgen kunnen geen aanspraak maken op tolkuren en arbeidsgereedschap ten behoeve van de voorbereiding op en toeleiding naar arbeid.  
Onontbeerlijk is hier de vraag tot uitbreiding van tolkuren en arbeidsgereedschap voor werkzoekenden.  
Om dit gemis aan de juiste ondersteuning van werkzoekenden met een handicap (arbeidsgereedschap en tolkuren) tijdens het zoeken naar werk, sollicitaties, (beroeps)opleidingen,... aan te kaarten, is reeds vanuit het gebruikersoverleg Handicap en Arbeid een voorstel uitgeschreven voor de Raad van Bestuur van het VFSIPH. *Fevlado-Passage* neemt in de persoon van coördinator Anja Van Impe actief deel aan dit gebruikersoverleg.
- Knelpunten bij het toeleiden naar werk voor doven en slechthorenden in de daarvoor

specifieke diensten: dit betreft intensievere en specifiekere beroepsoriëntatie, extra begeleiding, de noodzaak van specifieke en aanvullende trainingen, noodzaak tot *remedial teaching*, extra moeite bij het vinden van een stageplaats.

- Mensen met een arbeidshandicap worden veelvuldig geconfronteerd met een afwijzing door (potentiële) werkgevers; zij worden bij sollicitaties niet aangenomen of hun dienstverband wordt beëindigd om wille van zogenaamde ondeskundigheid (die meestal te wijten is aan communicatieproblemen). Deels is dit te wijten aan ongeïnformeerde van werkgevers over compenserende loonsubsidies en over mogelijkheden die mensen met een arbeidshandicap hebben (de beeldvorming over doven is uitgesproken negatief); deels ligt dit aan discriminatie door werkgevers.

## 6. BESTUUR

2004 was voor Fevlado-Passage een heel bewogen jaar, gekenmerkt door een bestuurswisseling. Het nieuwe bestuur van Fevlado-Passage telt 11 leden, de Algemene Vergadering 12 personen waarvan de meerderheid niet horend is.

Door de nauwe samenwerking met Fevlado-Diversus vzw en Fevlado vzw werd er ook een nieuw Dagelijks Bestuur (samengesteld uit de 3 voorzitters, de 3 secretarissen en de coördinatoren) opgericht, dat voor de 3 vzw's samen de krijtlijnen van de dagelijkse werking uittekent.

De directie en coördinatoren van de 3 vzw's zitten tweewekelijks samen in een stafvergadering om de werking op elkaar af te stemmen.

Fevlado-Passage situeert zich binnen een DAC-project waarbinnen vijf voltijdse equivalenten zijn aangesteld: 1 licentiaat, 1 A1, 1 A2, 1 A3 en 1 A4. Deze worden ingevuld door 7 personeelsleden. De medewerkers van Fevlado-Passage werken overwegend deeltijds. 4 personeelsleden zijn doof en 1 persoon heeft afasie. 95% van de loonskosten worden betaald door de VDAB op basis van de voor DAC vastgelegde weddeschalen. 5% van de loonkosten wordt betaald door Fevlado-Passage.

De plaats van licentiaat wordt ingevuld door een coördinator (doof) en een juriste (afasie); de A1 wordt ingevuld door 2 sociaal medewerkers, tevens ook ervaringsdeskundigen (beiden doof: 1 van hen heeft gebarentaal als moedertaal, de andere is oraal opgevoed); de A2 is een voltijdse telefoniste, die ook administratief werk doet: gegevens en informatie verzamelen rond vragen van cliënten; de A3 wordt ingevuld door een boekhouder die administratie en personeelszaken verzorgt (doof); de A4 wordt ingevuld door een klusjesman.

Dankzij de eenmalige subsidie van het Vlaams Fonds ten belope van 12.000 euro van 1 oktober 2003 tot 30 september 2004 en met behulp van een aantal kleine giften (waaronder deze van Rotary) en van Fevlado (een gift van 7500 euro) konden we ons bestaan in 2004 verzekeren.

Ondanks het vele lobbywerk en het zoeken naar inkomsten slaagden we er maar net in om het hoofd boven water te houden. Voor het komende jaar wordt het zeer moeilijk om ons bestaan

te verzekeren. Maar we blijven zoeken naar oplossingen.