

nada, Australië, Frankrijk, Duitsland, Engeland en de Scandinavische landen. Volgens buitenlandse studies biedt communicatie via beeldtelefonie een waar-

foon aan, belt het callcenter en krijgt vervolgens een tolk op zijn scherm te zien. Vanaf dat ogenblik loopt de teller en worden de tolkenprestaties per minuut

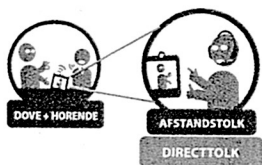
wordt. Ook moet bekeken worden of ook andere groepen in de samenleving zoals mensen met spraakmoeilijkheden of anderstaligen een afstandstolkendienst kunnen inschakelen.

“Communiceren via geschreven Nederlands verloopt zevenmaal trager dan via gesproken of Vlaamse gebarentaal.

dig alternatief voor simultane real time communicatie voor dove mensen die de Vlaamse gebarentaal gebruiken. Bij deze communicatievorm zijn een gebarentalige of slechthorende persoon die de Vlaamse Gebarentaal gebruikt, een horende persoon en een tolk betrokken. Afhankelijk van de plaats waar de horende en de gebarentalige of slechthorende persoon zich tijdens het gesprek bevinden, onderscheiden we twee soorten communicatie: Video Relay Services (VRS) en Video Remote Interpreting (VRI).



Bij VRS voert een gebarentalige of slechthorende gebruiker een telefoongesprek met een horende gesprekspartner, via een automatische verbinding met het callcenter waar een tolk de vraag in gebarentaal van de slechthorende of dove persoon omzet in gesproken taal voor bijvoorbeeld de OCMW-medewerker en andersom.



VRI verwijst naar de zuivere vorm van tolken op afstand. Bij deze communicatie bevindt alleen de tolk zich op een andere locatie, thuis of in het callcenter, van waaruit hij via beeldtelefoon, computer of een mobiel toestel tolkt. VRI is vooral handig voor een korte onvoorziene vergadering tussen een gebarentalige werknemer en zijn baas of klant. De gebarentalige werknemer zet zijn beeldtele-

betaald. Tijdens dit gesprek zal de tolk stemtolken, gebarentolken of gesproken taal in geschreven tekst omzetten.

Deze communicatievorm creëert een grotere onafhankelijkheid en zelfstandigheid voor dove personen. Met de afstandstolktoepassingen VRS en VRI kunnen dove personen, los van de lengte van de tolkopdracht, op gelijk welk moment vlot een tolk inschakelen.

Van vooronderzoek naar grootschalig experiment

Niet alleen door de goede buitenlandse praktijken, maar zeker ook door de positieve resultaten van het vooronderzoek dat CERA heeft gefinancierd, zijn

“De Vlaamse overheid en alle belangenorganisaties zijn overtuigd van de noodzaak van de oprichting van een Vlaamse afstandstolkendienst via beeldtelefonie.

de Vlaamse overheid en alle belangenorganisaties overtuigd van de noodzaak van de oprichting van een Vlaamse afstandstolkendienst via beeldtelefonie. Op basis van het vooronderzoek hebben ze hun aanbevelingen voor de oprichting van de afstandstolkendienst geformuleerd. Hiermee wordt een grootschalig experiment in Vlaanderen opgezet, wat moet uitmonden in ruime statistische en financiële gegevens en voldoende expertise.

De kosten zijn zeer hoog maar dalen gevoelig als de gebruikersgroep groter wordt. Hoe meer diensten deelnemen aan dit project, hoe voordeliger de kostprijs per minuut zal worden, waardoor het recht op gelijke en betaalbare communicatie voor iedereen gewaarborgd

Eerste aanzet afstandstolken

De sociale onderneming DirectEye verzorgt op dit moment als enige deze dienstverlening in Vlaanderen. Bedrijfsleider Johan Verstraete wil met zijn drie collega's een universeel systeem van afstandstolken ontwikkelen zodat gebarentalige en slechthorende personen altijd bereikbaar zijn en een tolk ter beschikking hebben. Zij kunnen voor lokale besturen tolken zonder dat de bestaande infrastructuur aangepast hoeft te worden. Het lokale bestuur heeft alleen een beeldtelefoon nodig of een pc uitgerust met webcam.

Naargelang van de behoefte aan telefoontolken of aan het tolken in fysieke aanwezigheid van de gebarentalige bezoeker kunnen lokale besturen maandelijks een pakket tolkminuten aankopen. Zo kunnen ze hun diensten met een be-

perkt en perfect controleerbaar budget toegankelijk maken voor dove en slechthorende mensen.

Afstandstolken via beeldcommunicatie is een aanvullende dienstverlening maar vervangt het live-tolken niet. Voor lange gesprekken, vergaderingen met meerdere personen en in mobiele situaties is een live tolk nog het meest aangewezen. Bij delicate gesprekken zoals bij een doktersbezoek of een onverwacht bezoek aan een ziekenhuis blijft het live-tolken al helemaal onmisbaar. ■

Inge Ruiters is redacteur van *Lokaal*

www.fevlado.be, directeye.be,
M 0486-83 20 48