

# Tolk To Me

Afstandstolken Vlaamse Gebarentaal in Vlaanderen.  
Een verkennende studie



Federatie van Vlaamse Dovenorganisaties  
Cera  
Tolk To Me

# Colofon

---

Verantwoordelijke uitgever:

Filip Verstraete

Voorzitter Federatie van Vlaamse Dovenorganisaties vzw

Stropkaai 38

9000 Gent

Jaar van uitgave: 2011

Redactie: Adviesgroep Afstandstolken

**Dirk De Witte**, directeur Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven vzw

**Dirk Deruyck**, expert arbeidshandicap, Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling

**An-Sofie Leenknecht**, juriste bij het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding

**Ward De Bruecker**, expert hulpmiddelen, Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

**Jan Peeters**, stafmedewerker Ondersteuning Doelgroepenbeleid, Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

**Benny Smets**, jurist, Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie

**Stéphanie De Smet**, programmacoördinator maatschappelijke projecten, Cera

**Filip Verstraete**, voorzitter, Federatie van Vlaamse Dovenorganisaties vzw

**Natalie Lefevre**, projectmedewerker, Federatie van Vlaamse Dovenorganisaties vzw

Coördinatie en eindredactie:

**Federatie van Vlaamse Dovenorganisaties vzw**

Taalkundige bemerkingen:

**Greet Leynen**, eindredacteur, Cera

De onderstaande mensen en organisaties hebben meegewerkt aan de totstandkoming van dit dossier:

**Ritje Pauwels**, raadgever Beleid Personen met een Handicap, Kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

**Goedele Van Offenwert**, communicatiemedewerker, Directoraat-Generaal Personen met een Handicap

**Peter Raeymaekers**, coördinator, Flanders Care

**Eric Colpaert**, medewerker Pool Controle / Apparatuur, Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT)

**Ann Smets** en **Lieve Roodhooft**, instant-tolken Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven vzw

**Experten technologie** van de Federatie van Vlaamse Dovenorganisaties vzw

**Deelnemers aan de testgroep afstandstolken**

**Johan Verstraete**, CEO, DirectEye<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> DirectEye is een sociale onderneming opgericht door de dove ondernemer Johan Verstraete die bestaande technologie toepast en ook zelf ontwikkelt met het doel communicatie volledig toegankelijk te maken tussen horende mensen en doven of slechthorenden op een gebruiksvriendelijke manier.

# Inhoudsopgave

---

1. Terminologie
2. Woord vooraf
3. Het project
  - 3.1. Korte schets van situatie vandaag in Vlaanderen
  - 3.2. Opzet project
  - 3.3. Methodologie
4. Nood aan afstandstolken
  - 4.1. Huidige situatie
  - 4.2. Beeldtelefonie en afstandstolken
  - 4.3. Hoe werkt het afstandstolken?
5. Wetgevend kader
  - 5.1. Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap
  - 5.2. Het Europese wetgevend kader
  - 5.3. Het Belgische wetgevend kader
    - 5.3.1. Antidiscriminatieregelgeving
    - 5.3.2. Vlaams gelijkheids- en gelijkebehandelingsbeleid
    - 5.3.3. Ontwerp tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie
    - 5.3.4. Overige wetgevende instrumenten
  - 5.4. Conclusie
6. Afstandstolken in het buitenland
  - 6.1. Verenigde Staten
    - 6.1.1. Video Relay Service (VRS)
    - 6.1.2. Video Remote Interpreting (VRI)
    - 6.1.3. Tolken

- 6.1.4. Technologie
- 6.2. Zweden
  - 6.2.1. Subsidiëring
  - 6.2.2. Technologie
  - 6.2.3. Tolkendienst
  - 6.2.4. Knelpunten
- 6.3. Verenigd Koninkrijk
  - 6.3.1. Universele dienstverlening
  - 6.3.2. Gebruikers
  - 6.3.3. Afstandstolkendienst Signvideo
- 6.4. Conclusie
- 7. Potentieel gebruik van het afstandstolken
  - 7.1. Bevraging van 50 dove Vlamingen
    - 7.1.1. Methodologie
    - 7.1.2. Huidig tolkgebruik
    - 7.1.3. Communicatie met horende personen
    - 7.1.4. Potentieel gebruik van het afstandstolken
    - 7.1.5. Voorkeur afstandstolk / livetolk
    - 7.1.6. Voorkeur toestel
    - 7.1.7. Voordelen van het afstandstolken
  - 7.2. Bevraging van dove personen in de testgroep
  - 7.3. Huidig tolkgebruik
  - 7.4. Vergelijking met gebruik in het buitenland
    - 7.4.1. Aantal gebruikers
    - 7.4.2. Gebruik van verschillende diensten
    - 7.4.3. Kosten voor de gebruiker
  - 7.5. De potentiële Vlaamse gebruiker
- 8. Aanbevelingen voor het oprichten van een afstandstolkendienst
  - 8.1. Tolken

- 8.1.1. Opleiding
- 8.1.2. Werkomstandigheden
- 8.1.3. Deontologische code en regels
- 8.1.4. Vereisten
- 8.1.5. Statuut en verloning

## 8.2. Technologie

- 8.2.1. Beeldtelefoon
- 8.2.2. Software voor gebruikers
- 8.2.3. Hardware en software voor de afstandstolkendienst
- 8.2.4. Internetverbinding

## 8.3. Organisatie

## 8.4. Financiën

- 8.4.1. Algemeen
- 8.4.2. Kosten voor de gebruiker
- 8.4.3. Financiering apparaat

## 8.5. Gebruikers

- 8.5.1. Sensibilisering van gebruikers
- 8.5.2. Apparaten
- 8.5.3. Klachtenprocedure
- 8.5.4. Tolken
- 8.5.5. Gebruik
- 8.5.6. Soorten gebruikers

## 8.6. Wetgeving

## 9. Nawoord

## 10. Literatuur

Bijlage A: Beeldtelefoon

Bijlage B: Doelgroepbepaling van afstandstolkendienst en beeldtelefoon

Bijlage C: Huidige toekenning van tolkuren

Bijlage D: Cera

Bijlage E: De Federatie van Vlaamse Dovenorganisatie

# 1. Terminologie

---

Afstandstolken of videotolken: Afstandstolken of videotolken gebruiken een beeldtelefoon en het internet om tolkdiensten in gebarentaal aan te bieden. Dit gebeurt door middel van een tolk Vlaamse Gebarentaal die zich in een callcenter of thuis bevindt en is bedoeld voor dove mensen die met een horend persoon willen communiceren.

Beeldtelefoon of videofoon: Een beeldtelefoon of videofoon is een toestel dat geluid en beeld kan verzenden. Hij heeft een microfoon en een luidspreker zodat gesprekpartners elkaar kunnen horen en een camera en een beeldscherm om elkaar te zien.

BIPT: Belgisch Instituut voor Post- en Telecomdiensten

CAB: Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven vzw

CGKR: het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding

Livetolk: In deze tekst wordt 'livetolk', een 'in-persoon-aanwezige' tolk, gebruikt als tegenstelling voor 'afstandstolk', een tolk op afstand.

Mainstream toestellen: Toestellen zoals een laptop of een iPhone die ook niet-dove personen gebruiken, in tegenstelling tot gespecialiseerde videofoons, die enkel voor het beeldbellen gebruikt kunnen worden.

ooVoo: ooVoo is een voice-over-IP-programma (vergelijkbaar met Skype), waarmee men over het internet kan telefoneren. De software is gratis te downloaden via het internet.

Redelijke aanpassingen: Een concrete maatregel, van materiële of immateriële aard, die de beperkende invloed van een onaangepaste omgeving op de participatie van een persoon met een handicap neutraliseert; als een redelijke aanpassing wordt beschouwd de aanpassing die geen onevenredige belasting betekent, of waarvan de belasting in voldoende mate gecompenseerd wordt door bestaande maatregelen.

SIP: Het Session Initiation Protocol is een protocol dat multimediacommunicatie (audio-, video- en andere datacommunicatie) mogelijk maakt en wordt onder meer gebruikt voor voice-over-IP.

Skype: Skype is een voice-over-IP-programma (vergelijkbaar met ooVoo), waarmee men over het internet kan telefoneren. De software is gratis te downloaden via het internet.

Smartphone: Een smartphone is een mobiele telefoon die meer uitgebreide computermogelijkheden biedt of een handcomputer of pda (personal digital assistant) waarmee men ook kan telefoneren.

Tablet: Een tablet is een handcomputer, m.a.w. een grote, krachtigere pda, of een kleine laptop.



Tekstrelais: Tekstrelais verbindt dove personen via een teksttelefoon met mensen met een gewone telefoon door het omzetten van tekst naar stem en van stem naar tekst door een getraind persoon.

Teletolk: De dienst Teletolk werd specifiek voor dove personen in Vlaanderen opgericht. Deze telefoonbemiddelingsdienst maakt communicatie mogelijk tussen dove personen en horende personen, met de Teletolk als tussenpersoon. In een beginstadium gebeurde dit via teksttelefonie maar enkele jaren geleden werd overgeschakeld naar chatten via het internet. De dove persoon neemt via internet contact op met Teletolk. Teletolk belt de horende persoon op. De informatie wordt doorgegeven aan de dove persoon via chat. Op dit moment is Teletolk elke werkdag bereikbaar van 9u tot 19u, en op zaterdag van 10u tot 18u.

VAPH: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling

VRI: Video Remote Interpreting. De dove en de horende persoon bevinden zich op dezelfde plaats. De tolk bevindt zich in het callcenter van de afstandstolkendienst of thuis. De dove persoon roept de afstandstolkendienst op. Deze optie beschouwen we als het echte 'tolken op afstand'. Voor onverwachte gesprekken kan de dove persoon zonder afspraak een beroep doen op een afstandstolk. Voor gesprekken die op voorhand vaststaan, kan hij een afspraak vastleggen bij de afstandstolkendienst.

VRS: Video Relay Service. De dove persoon, de horende persoon en de tolk bevinden zich allemaal op een verschillende plaats. De dove persoon belt de afstandstolkendienst op met een beeldtelefoon. Hij geeft het telefoonnummer van de horende persoon door aan de tolk die de horende persoon opbelt. Deze optie is dus een telecommunicatiedienst.

## 2. Woord vooraf

---



### Samenwerking als blijvend en duurzaam proces

Beste lezer,

Zo dadelijk maakt u kennis met een bijzonder innovatief project, althans voor dove en slechthorende mensen in Vlaanderen. Want voor deze doelgroep is tolken op afstand via beeldtelefonie al in vele landen ingeburgerd. In Vlaanderen bestaat deze dienstverlening nog niet. Het zou voor korte gesprekken de verplaatsing van tolken nochtans overbodig maken en het algemene welzijn en de werkgelegenheid van dove personen sterk verbeteren.

Vanuit Cera menen we dat deze publicatie geen eindpunt is voor Fevlado en alle partners die er mee hun schouders onder zetten, maar een nieuw begin, maximaal inspeland op de behoeften van doven en slechthorenden. Dit zal de kwaliteit van het dagelijkse leven alleen maar ten goede komen.

Cera is een coöperatie van zo'n half miljoen vennoten en investeert samen met hen op financieel en maatschappelijk vlak. Wat deze tweede opdracht betreft, kiest Cera voor maatschappelijke projecten die voldoen aan reële behoeften en die duurzame effecten bereiken, voor de samenleving in haar geheel en de vennoten in het bijzonder.

Via deze weg zouden we de instanties die mee hun schouders zetten onder de verschillende aanbevelingen van harte willen danken: Fevlado en meer bepaald Filip Verstraete en Natalie Lefevre die alles coördineerden en in goede banen leidden, het Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor doven (CAB), de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB), het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), het Kabinet Welzijn, het Directoraat-Generaal Personen met een Handicap, het Belgisch Instituut voor de Postdiensten en de Telecommunicatie en het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding. Gedurende het project werd een beroep gedaan op elkaars knowhow, personeel en middelen werden vrijgemaakt om deel te nemen aan de adviesgroepen, werkgroepen en verschillende studiereizen. Een samenwerking die we vanuit Cera bijzonder apprecieerden en die een belangrijke meerwaarde betekende.

We wensen u veel succes in het mee helpen realiseren van deze aanbevelingen en hopen dat met dezelfde gedrevenheid een vervolg aan deze publicatie kan worden gekoppeld.

We wensen u veel leesplezier toe.

Stéphanie De Smet  
programmacoördinator  
Maatschappelijke projecten

Franky Depickere  
gedelegeerd bestuurder en -voorzitter  
van het Managementcomité



## **Afstandstolken blijft een prioriteit voor de Dovengemeenschap**

Beste lezer,

Het is alweer een hele tijd geleden dat Fevlado besliste om een subsidiedossier bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap in te dienen als een eerste bewustmaking van het bestaan en de voordelen van het afstandstolken.

We hadden toen eigenlijk nog niet genoeg informatie en ook het Kabinet wees ons erop dat we een goed gefundeerd dossier nodig hebben om de overheid te overtuigen om in het afstandstolken te investeren. Het Kabinet moedigde ons aan om een dossier bij Cera in te dienen. En de rest is geschiedenis...

Cera steunde dit project niet alleen financieel, maar volgde het in de persoon van Stéphanie De Smet ook van dichtbij op. Mede dankzij deze inbreng is het vandaag mogelijk om de aanbevelingen van de adviesgroep over het oprichten van een afstandstolkendienst Vlaamse Gebarentaal aan u voor te stellen. Deze aanbevelingen zijn nog maar een eerste stap in het oprichten van een afstandstolkendienst, maar het is wel een heel belangrijke eerste stap. Voor de Vlaamse Dovengemeenschap is het van het grootste belang dat het oprichten van een afstandstolkendienst op de meest duurzame manier gebeurt zodat het de grootste mogelijke meerwaarde in het leven van de dove persoon betekent.

De aanbevelingen die door de adviesgroep werden geformuleerd, zijn nog heel algemeen. De precieze invulling zal nog besproken moeten worden door de relevante overheidsdiensten en zal ook nog moeten blijken uit een langere experimentele periode.

De Vlaamse Dovengemeenschap hoopt alvast dat dit dossier het startschot betekent van het effectief oprichten van een afstandstolkendienst Vlaamse Gebarentaal. Aan het enthousiasme en de interesse van zowel relevante openbare diensten, organisaties en overheidsinstanties als de dove personen zelf voor de studievoormiddag waar de aanbevelingen werden voorgesteld zal het niet liggen. Ook Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Jo Vandeurzen, die kwam spreken op deze studievoormiddag, was overtuigd.

Fevlado hoopt dat u na het lezen van dit dossier ook overtuigd bent van het nut van afstandstolken voor dove personen en dat u zich mee zal inzetten in het realiseren van een afstandstolkendienst!

Filip Verstraete  
Voorzitter  
Federatie van Vlaamse Dovenorganisaties

# 3. Het project

---

## 3.1. Korte schets van situatie vandaag in Vlaanderen

We leven vandaag in een maatschappij waar informatie en communicatie cruciaal zijn om volwaardig te participeren. Informatie verspreidt zich razendsnel door steeds nieuwere technieken. Dove mensen bevinden zich de laatste jaren vaak aan de verkeerde kant van de digitale kloof door een geschiedenis van zwak onderwijs en beperkte werkgelegenheid, met als gevolg een vaak laag socio-economisch statuut.

Over hoeveel dove en slechthorende personen in de Vlaamse Gemeenschap spreken we?

- Cijfers Vrije Universiteit Brussel (VUB): 2003: 1.054.399 Vlamingen met gehoorproblemen
- Cijfers Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven (CAB): 2009: 1428 gebruikers met recht op tolkuren (+ 5,6 % in vergelijking met 2008).

De Vlaamse Overheid voorziet vandaag verschillende vormen van communicatieondersteuning:

- **via de toekenning van tolkuren en de bemiddeling tussen gebruiker en tolk door het Communicatie Assistentie Bureau (CAB):** over de toekenning van tolkuren in Vlaanderen vindt u meer toelichting in bijlage C.
- **via de oprichting van Teletolk:** de dienst Teletolk werd specifiek voor dove en slechthorende personen in Vlaanderen opgericht. Deze telefoonbemiddelingsdienst maakt communicatie mogelijk tussen dove en slechthorende personen enerzijds en horende personen anderzijds, met de Teletolk als tussenpersoon. In een beginstadium gebeurde dit via teksttelefonie maar enkele jaren geleden werd overgeschakeld naar chatten via het internet. De dove persoon neemt via internet contact op met Teletolk. Teletolk belt de horende persoon op. De informatie wordt doorgegeven aan de dove persoon via chat. Op dit moment is Teletolk elke werkdag bereikbaar van 9u tot 19u, en op zaterdag van 10u tot 18u.

Nieuwe technologieën brachten een nieuwe evolutie in communicatieondersteuning aan de orde: tolken op afstand via beeldtelefonie als derde vorm van communicatieondersteuning.

In tegenstelling tot het buitenland<sup>2</sup>, bestaat in België nog geen dienstverlening door tolken op afstand. Fevlado vzw denkt er al langer over om dit projectmatig op te starten. Ze willen graag onderzoeken hoe 'tolken op afstand' het best georganiseerd wordt in Vlaanderen. Maar er zijn nog veel vragen.

Om deze vragen te beantwoorden en zo een goed mogelijk dossier met de juiste aanbevelingen op te maken diende Fevlado een project in bij Cera.

## 3.2. Opzet project

Op langere termijn wil dit project de inclusie en integratie van dove personen in de maatschappij bevorderen door hun toegang tot communicatie en informatie te verbeteren.

---

<sup>2</sup> Australië, Canada, Denemarken, Duitsland, Finland, Frankrijk, Nieuw-Zeeland, Noorwegen, Verenigde Staten, Verenigd Koninkrijk, Zweden.

Door het afstandstolken zullen dove personen efficiënter en gemakkelijker kunnen communiceren met horende personen wanneer zij dit nodig achten. Niet alleen met het oog op een betere werkgelegenheid maar ook voor een betere dienstverlening in de zorgsector en in andere sectoren van de maatschappij.

Dit project is de eerste stap in het oprichten van een afstandstolkendienst voor Vlaamse Gebarentaal. Om er zeker van te zijn dat dit op basis van een gedragen dossier gebeurt, opgesteld in samenwerking met alle relevante en noodzakelijke partners, werd dit vooronderzoek in het leven geroepen.

De opzet van dit vooronderzoek is niet wetenschappelijk van aard maar wil de overheid een leidraad bieden in het effectief oprichten van een afstandstolkendienst. De aanbevelingen die uit het vooronderzoek kwamen zijn gericht op de lange termijn. De adviesgroep verwacht niet dat al deze aanbevelingen tijdens een eventuele verdere testperiode op de korte termijn gerealiseerd worden.

### **3.3. Methodologie**

Een adviesgroep met afgevaardigden van alle relevante overheidsinstanties en andere betrokken actoren had de opdracht een dossier samen te stellen rond het belang van het afstandstolken in de Vlaamse Gemeenschap en met praktische aanbevelingen.

In januari 2011 kwam de adviesgroep voor de eerste keer samen. Nadien volgde maandelijks een bijeenkomst. Naast de Federatie van Vlaamse Dovenorganisaties (Fevlado) en Cera waren de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB), het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), het Communicatie Assistentie Bureau (CAB), het federaal Directoraat-Generaal Personen met een Handicap, het Kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding (CGKR) en de Belgische Regulator voor de Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) vertegenwoordigd.

Om concrete aanbevelingen voor het oprichten van een afstandstolkendienst te formuleren, bezochten vertegenwoordigers van de adviesgroep drie landen waar het afstandstolken al geruime tijd operationeel is: de Verenigde Staten, Zweden en het Verenigd Koninkrijk<sup>3</sup>.

- In de Verenigde Staten bezochten leden van de adviesgroep meerdere afstandstolkendiensten. Ze vergaderden met de overheidsdiensten Federal Communications Commission en het Department of Justice om meer duidelijkheid te krijgen over de financiering en de wetgeving. Ten slotte peilden ze naar de opinie en de ervaringen van de Amerikaanse Doven Gemeenschap in een gesprek met vertegenwoordigers van de National Association of the Deaf (NAD), de Amerikaanse dovenfederatie.
- In Zweden sprak de adviesgroep met de nationale dovenfederatie, Sveriges Dövas Riksförbund (SDR), over hun ervaringen met het Zweedse systeem, dat volledig anders is dan het Amerikaanse<sup>4</sup>. Voor vragen rond regelgeving en subsidiëring gingen de leden te rade bij de subsidiërende overheidsdienst, Post en Telecom

---

<sup>3</sup> De belangrijkste informatie verzameld op de studiereizen vindt u terug in hoofdstuk 6.

<sup>4</sup> Meer uitleg over de verschillende systemen in deze landen vindt u terug in hoofdstuk 6.

Zweden (PTS). Ten slotte bezochten ze een bedrijf dat de technologie ontwikkelt en levert aan de Zweedse afstandstolkendienst. Zo leerden de leden van de adviesgroep de verschillende technologische opties kennen.

- In het Verenigd Koninkrijk, waar het afstandstolken weer anders georganiseerd wordt, praatten ze met de Britse dovenfederatie, de British Association of the Deaf (BDA) en een van de grootste afstandstolkendiensten van het land.

De verzamelde informatie werd bij terugkomst teruggekoppeld naar de rest van de adviesgroep. Dit was het startpunt van het denkproces over aanbevelingen specifiek voor een Vlaamse afstandstolkendienst. De leden van de adviesgroep discussieerden in werkgroepen rond verschillende thema's: 'Tolken', 'Organisatie en financiën', 'Wetgeving' en 'Gebruikers'. De verschillende werkgroepen kwamen elk tot een voorstel van aanbevelingen over hun thema die ze op de adviesgroep voorstelden. Daar werden nog aanvullingen of aanpassingen voorgesteld.

Gelijklopend werd er gedurende drie maanden een kleinschalige testperiode gehouden. Tien dove personen konden twee halve dagen per week een beroep doen op een afstandstolk. Hiervoor werd samengewerkt met DirectEye, een nieuw sociaal bedrijf voor visuele communicatie, geleid door dove zaakvoerders. Het CAB stelde zijn instant-tolken voor deze test beschikbaar. De tolken kregen een korte opleiding van DirectEye<sup>5</sup> over het afstandstolken. Ook de dove gebruikers kregen de kans een informatiesessie over het afstandstolken bij te wonen. Aan het einde van de testperiode werd gevraagd naar de bevindingen van de tolken en de gebruikers. Deze bevindingen werden verwerkt in de aanbevelingen en in het hoofdstuk over het gebruik van het afstandstolken.

Daarnaast werd een enquête ontwikkeld voor potentiële gebruikers, dove personen die nog niet met het afstandstolken kennisgemaakt hebben. Aan hen werd gevraagd naar hun huidige tolkgebruik en hun toekomstige potentieel gebruik van afstandstolken. De resultaten van deze enquête vindt u in het hoofdstuk over de gebruikers.

---

<sup>5</sup> [www.directeye.be](http://www.directeye.be)

## 4. Nood aan afstandstolken

---

*Luna, het driejarige dochtertje van Melissa, wordt plots ernstig ziek. Melissa rijdt onmiddellijk naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis en rept zich naar de balie van de spoeddienst. Daar probeert ze duidelijk te maken dat ze doof is en dat haar dochtertje ziek is. De receptioniste kijkt haar onbegrijpend aan. Melissa schrijft 'doof' en 'tolk?' op een papiertje. De receptioniste belt iemand op en steekt dan drie vingers in de lucht terwijl ze 'DRIE UREN WACHTEN' articuleert. Ondertussen zijn al meer dan tien minuten voorbij en gaat de toestand van Luna achteruit. Melissa schrijft opnieuw: 'mijn dochter is ziek' en 'dringend dokter nodig'.*

*Ook bij de dokter verloopt de communicatie moeilijk. Melissa probeert met handen en voeten uit te leggen wat er mis is met Luna. De dokter begrijpt het maar half. Hij onderzoekt Luna en geeft haar een spuitje. Nagenoeg onmiddellijk krijgt Luna het moeilijk om te ademen. De dokter roept via de intercom een collega op voor assistentie. Het blijkt dat Luna allergisch is voor het geneesmiddel dat de dokter haar inspoot! Melissa had het nochtans proberen uit te leggen aan de dokter, die ja knikte alsof hij het begreep. Gelukkig voor Luna en Melissa begreep de andere dokter haar beter maar dit had even goed fataal kunnen aflopen...*

In onze huidige maatschappij is communicatie cruciaal om er volwaardig te kunnen aan deelnemen. Zowel thuis, op het werk, op school of onderweg zijn we quasi constant bereikbaar en kunnen we andere mensen bereiken met onze mobiele telefoon. Een kort telefoontje is voldoende om avondeten te bestellen, een doktersafspraak te maken of vlug een klant te contacteren. Net omdat deze manier van communicatie een integraal deel van ons leven geworden is, hebben we de neiging om te vergeten dat er ook mensen zijn die uitgesloten zijn van deze manier van communiceren. Dove personen bijvoorbeeld zijn gedwongen om een beroep te doen op vrienden, familieleden en collega's om te telefoneren. Dat maakt hen afhankelijk van horende mensen en komt hun zelfvertrouwen zeker niet ten goede. Het heeft ook negatieve gevolgen voor hun privéleven en vooral voor hun professionele leven. Bedrijven zijn op hun hoede voor het aannemen van werknemers die niet kunnen bellen naar bijvoorbeeld klanten en leveranciers. Daarom worden ze vaak niet geselecteerd voor een vacature. Bovendien kunnen de werkgever en de collega's niet vlot communiceren met dove personeelsleden.

De mogelijkheid om te communiceren speelt een grote rol in ons leven en bepaalt vaak onze relaties en onze kansen in het leven. Door steeds nieuwere technologieën kunnen we steeds vlugger en op nieuwe manieren communiceren. Jammer genoeg bevinden dove mensen zich de laatste jaren vaak aan de verkeerde kant van de digitale kloof door een geschiedenis van zwak onderwijs en beperkte werkgelegenheid, met als gevolg een relatief laag socio-economisch statuut. Tegenwoordig zijn burgerrechten een belangrijk begrip in elke moderne maatschappij en overheden over de hele wereld worden verantwoordelijk geacht om hun burgers met speciale noden te ondersteunen en van dienstverlening te voorzien binnen alle levensdomeinen. Ook in de verklaring van de Vlaamse regering en in de VN Conventie voor

de Rechten van Personen met een Handicap die België ratificeerde, wordt dit onderschreven. Over het wettelijke kader vindt u meer in hoofdstuk 5.

#### 4.1. Huidige situatie

De verschillende vormen van communicatie-ondersteuning die de Vlaamse Overheid vandaag voorziet voor dove personen hebben enkele belangrijke knelpunten:

- **De toekenning van tolkuren en de bemiddeling tussen gebruiker en tolk door het Communicatie Assistentie Bureau (CAB)**

Het aantal toegekende tolkuren is in sommige sectoren ontoereikend en de verplaatsingskosten van de tolken lopen hoog op. Bovendien verliezen de tolken veel tijd door zich te moeten verplaatsen van de ene naar de andere – soms kortstondige – opdracht. Daarom verplaatsen tolken VGT zich liever niet ver voor een opdracht van enkele minuten en wordt er dus geen tolk VGT gevonden. Dove personen worden vaak afgeremd om tolken in te schakelen omdat ze de reiskosten van de tolken VGT in de leefsituatie zelf moeten betalen<sup>6</sup>, en omdat ze één tolkuur moeten inleveren, ook al duurt het gesprek maar 15 minuten.

- **Teletolk**

Deze dienst wordt veel gebruikt, maar heeft, naast de beperkte bereikbaarheid, de beperking dat de communicatie niet in real time verloopt en daardoor vertraging in de communicatie met zich meebrengt. Onderzoek toont aan dat geschreven communicatie zevenmaal trager verloopt dan communicatie in gesproken taal of in Vlaamse Gebarentaal. Bovendien blijft het communicatie in geschreven Nederlands, een taal die voor veel dove personen niet hun eerste en/of voorkeurstaal is en die zij vaak in mindere mate beheersen. Zo kunnen er misverstanden komen in de communicatie tussen een dove en een horende persoon. Een bijkomend nadeel is dat enkel dove personen naar horende personen kunnen bellen, maar niet omgekeerd.

Het is momenteel niet mogelijk voor dove personen in Vlaanderen om in Vlaamse Gebarentaal (VGT) telefonisch contact op te nemen met diensten en personen. Het telefoonnetwerk blijft hierdoor ontoegankelijk voor dove gebarentaligen. Via internet is het wel mogelijk om contact op te nemen via beeld met andere personen die VGT kennen als de andere persoon over een toestel beschikt met de nodige software. Maar de kwaliteit van het beeld is vaak onvoldoende om gebaren vlot te kunnen aflezen. Met diensten kunnen dove personen nu enkel met tekst via Teletolk communiceren, wat, zoals hierboven vermeld, niet toegankelijk is voor veel dove personen.

#### 4.2. Beeldtelefonie en afstandstolken

Bepaalde nieuwe communicatietechnologieën kunnen voor dove personen tot betere communicatie met de horende maatschappij leiden. Dove mensen waren dan ook heel alert

---

<sup>6</sup> De provincies Antwerpen en Vlaams-Brabant dragen tijdelijk de reiskosten van de tolken in de leefsituatie voor hun inwoners.



toen beeldtelefonie<sup>7</sup> zich enkele jaren geleden ontwikkelde als een superieur telecommunicatiemiddel voor communicatie op afstand, die zowel gebarentaal als gesproken taal toeliet. Dankzij intensief onderzoek en vele testprojecten in Europa en in de Verenigde Staten in de jaren '90 kan men aantonen dat communicatie via beeldtelefonie een waardig alternatief is voor simultane real-time communicatie voor dove mensen die gebarentaal gebruiken. Beeldtelefonie laat dove mensen toe om met elkaar op afstand te communiceren. Beeldtelefonie biedt ook de mogelijkheid tot tolken op afstand, waarbij de dove persoon met zijn of haar beeldtelefoon een beroep kan doen op een tolk vanop afstand en zo kan telefoneren met een horende persoon of ter plaatse met een horende persoon kan communiceren. Zo kan de dove persoon zelf zijn telefoontjes afhandelen en is hij niet meer afhankelijk van anderen. Ook wanneer de dove persoon onverwachts moet communiceren met een horende persoon, bijvoorbeeld met de dokter of een klant, kan hij zich dankzij afstandstolken behelpen.

Bovendien maakt de dienstverlening door tolken op afstand de verplaatsing van de tolk en de daar bijbehorende kosten overbodig. Het afstandstolken maakt gebruik van videoconferentie technologie, een snelle internetverbinding en gekwalificeerde tolken die vanop afstand hun diensten voorzien voor mensen op verschillende locaties. Er kunnen veel meer opdrachten ingevuld worden omdat de tolken zich niet moeten verplaatsen. De service is ook goedkoper voor de dove gebruiker en de overheid omdat er geen reiskosten zijn. Nu doen veel dove personen de moeite niet om een tolk aan te vragen voor een korte opdracht omdat ze weten dat er geen gevonden zal worden. Tolken op afstand maakt het mogelijk voor dove mensen om tolken in te schakelen wanneer zij het nodig vinden, dus ook voor korte, maar vaak belangrijke, gesprekken. Dit systeem biedt een maximale flexibiliteit in het gebruik van hun nipte tolkuren: dove personen kunnen tolken VGT inschakelen volgens de noodzakelijkheid en niet volgens de duur van een opdracht.

De beschikbaarheid van afstandstolken zou de bovenstaande situatie als volgt veranderen:

*Luna, het driejarig dochtertje van Melissa, wordt plots ernstig ziek. Melissa rijdt onmiddellijk naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis en rept zich naar de balie van de spoeddienst. Daar vraagt ze naar de beeldtelefoon. De receptioniste haalt de beeldtelefoon die altijd aan de balie van de spoeddienst beschikbaar is. Melissa duwt op een knop en 30 seconden later verschijnt een tolk VGT op het scherm. Melissa legt aan de receptioniste, via de tolk, uit wat het probleem is.*

*Ook bij de dokter verloopt de communicatie vlot. Melissa legt uit wat er mis is met Luna. De dokter onderzoekt Luna en heeft haar een spuitje met speciale medicatie want Melissa meldde de dokter dat Luna allergisch is voor bepaalde medicijnen. De volgende dag voelt Luna zich al heel wat beter.*

### **4.3. Hoe werkt het afstandstolken?**

Minstens drie personen zijn in het afstandstolkenproces betrokken: een dove persoon die gebarentaal gebruikt, een horende persoon en een tolk gebarentaal. Dan bestaan er twee mogelijkheden:

---

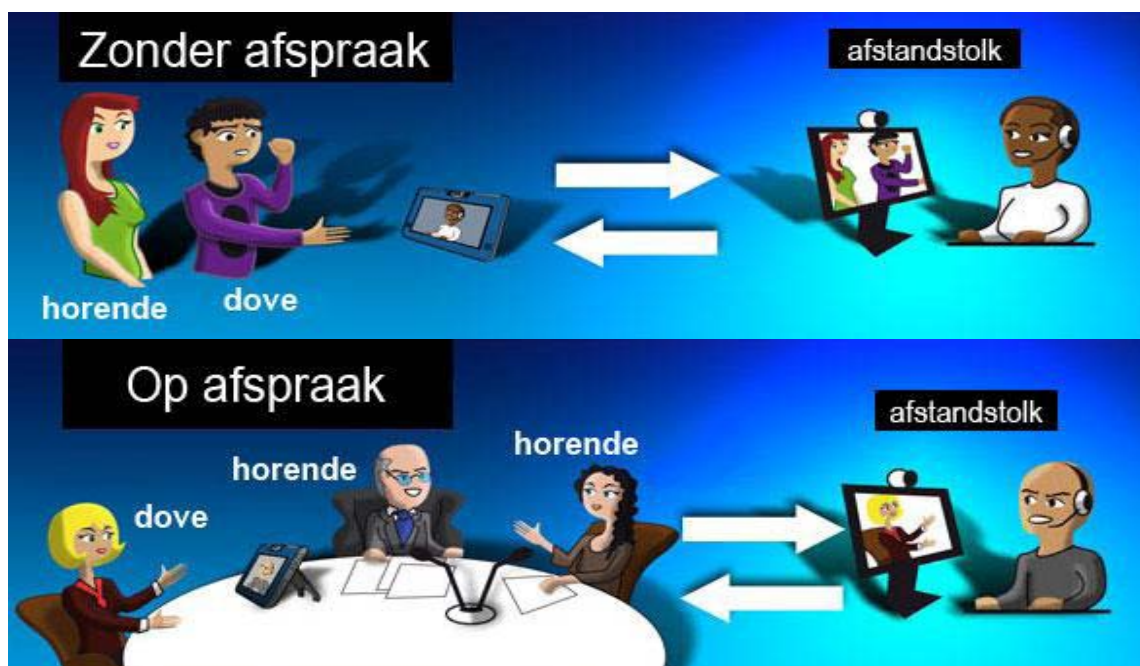
<sup>7</sup> De verschillende soorten beeldtelefoons die voor afstandstolken gebruikt kunnen worden, vindt u terug in Bijlage A.

1. De dove persoon, de horende persoon en de tolk bevinden zich allemaal op een verschillende plaats. De dove persoon belt de afstandstolkendienst op met zijn of haar beeldtelefoon. Hij geeft het telefoonnummer van de horende persoon door aan de tolk die de horende persoon opbelt. De dove persoon gebaart in de camera van zijn of haar beeldtelefoon en de tolk vertaalt naar gesproken Nederlands voor de horende persoon. Het gesproken Nederlands van de horende persoon vertaalt de tolk naar gebarentaal. De dove persoon ziet de vertaling op zijn of haar beeldtelefoon. Deze optie kunnen we beschouwen als een telecommunicatiedienst.



©DirectEye

2. De dove en de horende persoon bevinden zich op dezelfde plaats. De tolk bevindt zich in het callcenter van de afstandstolkendienst of thuis. De dove persoon roept de afstandstolkendienst op. De dove persoon gebaart naar de camera van de beeldtelefoon en de tolk vertaalt naar gesproken Nederlands. De horende persoon spreekt terwijl de tolk de vertaling tolkt. Deze optie beschouwen we als het echte 'tolken op afstand'. Voor onverwachte gesprekken kan de dove persoon zonder afspraak een beroep doen op een afstandstolk. Voor gesprekken die op voorhand vaststaan, kan hij een afspraak vastleggen bij de afstandstolkendienst.



©DirectEye

## 5. Wetgevend kader

---

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de wetgevende instrumenten waarop dove en slechthorende personen zich kunnen beroepen om hun recht op een gelijkwaardige toegang tot informatie en communicatie af te dwingen bij de overheid. Deze instrumenten worden dan ook best in acht genomen bij de oprichting van een afstandstolkendienst Vlaamse Gebarentaal.

Eerst wordt er meer uitleg gegeven over de toepasselijke regelgeving op internationaal en Europees niveau. Vervolgens vindt u een overzicht van de relevante bepalingen in België.

### **5.1. Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap**

Het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap werd door België geratificeerd en trad in werking op 1 augustus 2009. Voor personen met een handicap betekent het een onmisbare hefboom voor een meer inclusieve samenleving. Het verplicht de overheid om de fundamentele rechten en vrijheden van personen met een handicap te beschermen, bevorderen en verwezenlijken zodat zij op een gelijkwaardige manier zouden kunnen deelnemen aan onze samenleving.

Toegankelijkheid is een van de grondbeginselen van dit Verdrag (art. 3) en is bijgevolg van essentieel belang voor de uitoefening van verschillende andere rechten in het Verdrag. Een persoon met een handicap kan zijn rechten namelijk niet uitoefenen als hij of zij er geen toegang tot heeft. Wanneer het openbaar vervoer bijvoorbeeld niet toegankelijk is voor een rolstoelgebruiker, dan kan deze persoon niet naar zijn werk, school, cultureel huis, sportclub, ... gaan en bijgevolg zijn recht op werk, onderwijs, culturele en sportieve participatie niet uitoefenen.

Personen met een handicap ervaren verschillende hinderpalen die hen beletten hen rechten uit te oefenen. Deze hinderpalen vormen een deel van het concept van 'handicap' zelf. De 'handicap' is namelijk het resultaat van de wisselwerking tussen een beperking en de onaangepaste omgeving die de persoon met een handicap belet ten volle, effectief en op voet van gelijkheid met anderen deel te nemen aan de samenleving.

Niet alleen de fysieke omgeving kan een hindernis vormen, zoals het openbaar vervoer, ook het institutionele kader, het gedrag van andere mensen en de manier waarop informatie wordt overgemaakt, kunnen belemmeringen opwerpen. Het Verdrag vraagt bijvoorbeeld dat professionele dovertolken de toegang vergemakkelijken tot de nooddiensten zodat dove en slechthorende personen toegang krijgen tot de gezondheidszorg. Daarnaast is de overheid verplicht het ontwerp, de ontwikkeling, productie en distributie van toegankelijke informatie- en communicatietechnologieën, en communicatiesystemen in een vroeg stadium te bevorderen zodat deze technologieën en systemen tegen minimale kosten toegankelijk worden (art.9, 2, h).

Tot slot stelt het Verdrag dat bij de uitvoering ervan de overheid nauw overleg moet plegen met personen met een handicap en hun representatieve organisaties (art. 4, 3).

## **5.2. Het Europese wetgevend kader**

Op het niveau van de Europese Unie werd in 2009 de Universele Dienstenrichtlijn aangenomen. Een richtlijn is een wetgevend instrument dat de Europese lidstaten verplicht om een bepaald resultaat te bereiken. De keuze van de vorm en middelen om het resultaat te bereiken, wordt echter aan de lidstaat zelf overgelaten.

De Universele Dienstenrichtlijn heeft tot doel het regelgevend kader voor het aanbieden van elektronische communicatienetwerken en –diensten, zoals internet en telefonie, te harmoniseren in Europa. Het vraagt de lidstaten met andere woorden om hun regelgeving in overeenstemming te brengen met de bepalingen in de Universele Dienstenrichtlijn. Naast deze algemene bepalingen, bevat de richtlijn ook specifieke regels ten voordele van gebruikers met een handicap.

Meer bepaald moeten de lidstaten, en dus ook België, de volgende bepalingen omzetten in nationale regelgeving:

- personen met een handicap moeten op een gelijkwaardig niveau een betaalbare toegang hebben tot “een telefoondienst over een netwerkaansluiting, die uitgaande en binnenkomende nationale en internationale gesprekken mogelijk maakt” (art. 7,1 en art. 4, 3);
- personen met een handicap moeten zoals andere personen kunnen kiezen tussen verschillende ondernemingen die deze diensten aanbieden (art. 7, 2);
- consumenten met een laag inkomen of met een bijzondere sociale behoefte moeten kunnen genieten van sociale tariefopties of –pakketten (art. 9, 2);
- de toegang tot de noodhulpdiensten moet voor personen met een handicap gelijkwaardig zijn aan die van andere personen (art. 26, 4). Bovendien moeten ondernemingen die elektronische communicatiediensten aanbieden aan personen met een handicap, deze toegang waarborgen (art. 26, 1 en 2);
- personen met een handicap moeten geregeld en gedetailleerd worden gehoord en ingelicht over de producten en diensten die voor hen bedoeld zijn (art. 21, 3f), evenals over de kwaliteit ervan en de maatregelen die worden genomen om hen een gelijkwaardige toegang te waarborgen (art. 22, 1). Een raadplegingmechanisme moet hiervoor worden opgezet. Hun standpunten moeten in passende mate in rekening worden genomen (art. 33, 1, 1).

## **5.3. Het Belgische wetgevend kader**

Hieronder volgt een beknopt overzicht van de relevante wetgevende instrumenten in België. Ten eerste wordt verwezen naar de antidiscriminatieregelgeving op federaal en Vlaams niveau. Daarna volgt meer uitleg over de wet van 13 juni 2005 betreffende elektronische communicatie, die de Europese universele dienstenrichtlijn omzet in federale wetgeving en tot slot volgen de Privacywet en het Vlaamse Gebarentaaldecreet.

### **5.3.1. Antidiscriminatieregelgeving**

De wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie heeft tot doel een algemeen kader te creëren met betrekking tot de federale materies voor de bestrijding van discriminatie op grond van verschillende beschermde criteria, waaronder handicap. De wet verplicht om voor personen met een handicap redelijke aanpassingen te treffen. Deze verplichting geldt zowel op de werkvloer, als bij de toegang tot goederen, diensten en activiteiten die toegankelijk zijn voor het publiek (art. 5).

Het weigeren van redelijke aanpassingen aan te brengen voor personen met een handicap kan bovendien discriminatie vormen. De wettelijke definitie is de volgende: "Redelijke aanpassingen zijn passende maatregelen, in een concrete situatie en naargelang de behoefte, om een persoon met een handicap in staat te stellen toegang te hebben tot, deel te nemen aan en vooruit te komen in de aangelegenheden waarop deze wet van toepassing is, tenzij deze maatregelen voor de persoon die ze moet treffen, een onevenredige belasting vormen" (art. 4, 12°).

Een redelijke aanpassing compenseert de negatieve gevolgen van een omgeving die onaangepast is aan een persoon met een handicap en stelt hem dus in staat deel te nemen aan een activiteit, de arbeidsmarkt, of om ook te kunnen genieten van een dienst op gelijke voet met anderen.

De aanpassing mag echter geen onevenredige belasting vormen voor de persoon die ze moet treffen. De belasting wordt als evenredig beschouwd als de overheid een financiële tegemoetkoming voorziet. Zo voorziet België bijvoorbeeld veelvuldige financiële tegemoetkomingen voor de aanpassingen van de arbeidspost in het kader van tewerkstelling. Ook bestaan er compenserende subsidies om de kosten te dekken die de werkgever eventueel moet dragen bij de aanwerving van een persoon met een handicap.

### **5.3.2. Vlaams gelijkheids- en gelijkebehandelingsbeleid**

Op de aangelegenheden die onder de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap vallen, is het decreet van 10 juli 2008 houdende een kader voor het Vlaamse gelijkheids- en gelijkebehandelingsbeleid van toepassing. Dit decreet verbiedt eveneens discriminatie op grond van handicap en legt ook de verplichting op om redelijke aanpassingen te treffen binnen onder meer de gezondheidszorg en het onderwijs.

Op grond van de federale en Vlaamse antidiscriminatieregelgeving zijn bijgevolg zowel openbare dienstverleners als private ondernemingen verplicht om redelijke aanpassingen te treffen voor dove en slechthorende personen zodat zij op voet van gelijkheid met anderen toegang zouden hebben tot een arbeidsbetrekking, politie- en justitiediensten, gezondheidszorgen, enz.

### **5.3.3. Ontwerp tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie**

Zoals onder punt 2 werd verduidelijkt, moet België de Universele Dienstenrichtlijn omzetten in federale wetgeving. Hiervoor moet de huidige wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (WEC) worden gewijzigd. Een ontwerp van wijziging van de WEC werd ondertussen al goedgekeurd door de Ministerraad. Momenteel ligt het ontwerp bij de Raad van State voor advies. De Raad van State gaat de kwaliteit van de ontwerp tekst na

en controleert of het niet strijdig is met de Belgische Grondwet en hogere rechtsnormen. Daarna wordt het ontwerp gestemd in de Kamer.

In het ontwerp van wijziging van de WEC is een belangrijke rol weggelegd voor het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT). Het BIPT krijgt de mogelijkheid om aan de elektronische communicatiebedrijven (hierna de operatoren) specifieke maatregelen op te leggen ten voordele van personen met een handicap.

Deze maatregelen kunnen worden ingedeeld in vier categorieën:

1. Het BIPT kan maatregelen opleggen aan de operatoren ten voordele van personen met een handicap opdat zij een gelijkwaardige toegang zouden hebben tot openbare elektronische communicatiediensten. Daarnaast moeten personen met een handicap ook kunnen kiezen tussen verschillende operatoren en diensten die ter beschikking staan van de meerderheid van de andere consumenten (art. 121/4, §1).
2. Artikel 22 van de bijlage bij het ontwerp van wijziging van de WEC geeft in een nieuw punt 4 meer uitleg over het sociaal tarief waar bepaalde personen met een handicap recht op hebben. Zo verduidelijkt het artikel dat:

“4.1 De begunstigde van het sociale internettarief slechts over één sociaal internettarief mag beschikken en er maar één begunstigde mag zijn per huishouden.

4.2. Het voordeel van het sociale internettarief kan op zijn verzoek worden genoten door iedere persoon die [een gehoorverlies heeft van minstens 70 dB voor het beste oor of een laryngectomie heeft ondergaan].

4.3. Wonen in een hotel, een rusthuis of een andere vorm van gemeenschapsleven verleent geen recht op het voordeel van het sociale internettarief, behalve indien de begunstigde over een abonnement beschikt op zijn eigen naam dat uitsluitend door hem kan worden gebruikt. (...)”

In artikel 38 van dezelfde bijlage wordt in een nieuw onderdeel bepaald hoeveel het sociaal internettarief zal bedragen. De ontwerptekst luidt als volgt:

- o een korting ten belope van 40 % met als maximum 8,40 euro per tijdvak van één maand op het betreffende abonnementsgeld voor zover abonnementsgeld verschuldigd is
- o een korting ten belope van 3,10 euro per tijdvak van één maand op de gesprekskosten

Concreet betekent dit dat een persoon met een handicap in de toekomst recht kan hebben op een vermindering van maximaal

- o 40 % op zijn maandelijke kosten voor internet, vaste telefonie of mobiele telefonie (niet cumuleerbaar) met een plafond van maximum 8,4 euro
- o 3,1 euro per maand op de gesprekskosten

Het sociaal tarief biedt dus in totaal een vermindering van maximaal 11,5 euro op de gezamenlijke factuur voor internet, mobiele telefonie en vaste telefonie.

3. Het BIPT kan de operatoren verplichten om “abonnees met een handicap geregeld en gedetailleerd te informeren over producten en diensten die voor hen zijn bedoeld”

(art. 111/1 en 113). De operatoren moeten hiervoor op hun website “vergelijkbare, toereikende en actuele informatie publiceren (...) over de maatregelen die zijn genomen om gelijkwaardige toegang voor eindgebruikers met een handicap te waarborgen”. Deze informatie moet bovendien toegankelijk zijn qua vorm en inhoud voor personen met een handicap.

4. De toegang tot de nooddiensten wordt momenteel geregeld door artikel 107 WEC. Dit artikel voorziet geen specifieke regeling voor gebruikers met een handicap.

Een wetsvoorstel van 8 juli 2011 stelt voor dat de operatoren die mobiele diensten aanbieden, de nodige technische maatregelen nemen zodat nooddiensten per tekstbericht kunnen worden bereikt door dove en slechthorende personen. Binnen de vier maanden na goedkeuring van het wetsvoorstel moeten de operatoren een technische oplossing voorstellen. De minister kiest dan de beste optie tussen de verschillende voorstellen. Binnen een termijn van ten hoogste 12 maanden moet de technische oplossing worden uitgevoerd en moeten dove en slechthorende personen dan ook effectief toegang hebben tot de nooddiensten.

#### **5.3.4. Overige wetgevende instrumenten**

Tot slot wordt best ook rekening gehouden met deze twee wetgevende instrumenten bij de oprichting van de afstandstolkendienst:

1. de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens bepaalt dat iedere persoon met betrekking tot de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens, recht heeft op bescherming van zijn fundamentele rechten en vrijheden, en in het bijzonder op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.
2. de Vlaamse Gebarentaal werd door het Vlaams Parlement op 5 mei 2006 officieel als taal erkend. De Vlaamse Gebarentaal is geen officiële taal erkend in de grondwet, zoals het Nederlands, Frans of het Duits. Het is wel een erkende minderheidstaal die wettelijke bescherming geniet.

#### **5.4. Conclusie**

Het bovenstaande wetgevend kader maakt duidelijk dat de overheid de verplichting heeft om passende maatregelen te nemen zodat dove en slechthorende personen een gelijkwaardige toegang hebben tot informatie en communicatie in alle facetten van het maatschappelijk leven.

De oprichting van een afstandstolkendienst zal voor een vergrote toegankelijkheid zorgen voor dove en slechthorende personen op communicatief vlak en hen bijgevolg de mogelijkheid geven om op een evenwaardige en zelfstandige manier deel te nemen aan het arbeidsleven, openbare en private dienstverlening, de gezondheidszorgen, enz.

## 6. Afstandstolken in het buitenland

---

Het afstandstolken is niet nieuw. Het bestaat reeds geruime tijd in de Verenigde Staten en in verschillende Europese landen zoals Zweden, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk en Duitsland. Andere landen zoals Finland, Denemarken, Noorwegen, Australië en Nieuw-Zeeland zijn recenter met het afstandstolken begonnen. Nog andere landen en regio's zoals Nederland en Wallonië bereiden een testfase voor. Als voorbereiding op het formuleren van aanbevelingen voor de Vlaamse context, werden enkele landen, waar afstandstolken al ingeburgerd is, bezocht.

### 6.1. Verenigde Staten

De Verenigde Staten was een van de eerste landen om het afstandstolken te ontwikkelen en het op grote schaal in te voeren. Er wordt uitdrukkelijk verschil gemaakt tussen 'Video Relay Service' (VRS) waarbij de dove en horende persoon zich op verschillende plaatsen bevinden, het klassieke telefoneren dus, en 'Video Relay Interpreting' (VRI) waarbij de dove en horende persoon zich op dezelfde plaats bevinden.

#### 6.1.1. Video Relay Service (VRS)

VRS maakt gebruik van videotechnologie om telefoneren in gebarentaal mogelijk te maken voor dove en slechthorende mensen. VRS maakt telecommunicatie toegankelijk voor doven en slechthorenden, functioneel equivalent van de traditionele telefoongebruikers. Vanaf 2000 bood VRS een alternatief voor tekstrelais als interpretatie van de Americans with a Disability Act (ADA). VRS is gratis voor een dove persoon als die een horende persoon wil contacteren maar ook voor de horende persoon die een dove persoon wil bereiken via VRS. Er staat geen limiet op het gebruik ervan. VRS wordt gesubsidieerd door de overheidsdienst Federal Communications Commission (FCC) uit een centraal fonds waarin alle telecombedrijven een jaarlijkse bijdrage moeten storten om zo te voldoen aan de vereiste universele dienstverlening.

VRS is in de Verenigde Staten volledig in handen van privébedrijven. Sinds het ontstaan in 2000 is VRS als industrie enorm gegroeid. Deze diensten tolken miljoenen minuten per maand. De FCC betaalt de bedrijven 4 euro per getolkte minuut. Er wordt verwacht dat deze prijs nog gaat dalen. Om deze vergoeding op te strijken moeten de bedrijven wel strikte regels volgen bij het behandelen van oproepen. Zo wil de FCC zich ervan verzekeren dat oproepen op een efficiënte, gepaste en ethische manier worden behandeld.

#### 6.1.2. Video Remote Interpreting (VRI)

VRI wordt niet gesubsidieerd of gereguleerd door de Amerikaanse overheid. Klanten betalen ofwel per reëel getolkte minuut ofwel een vast bedrag per maand voor een pakket tolkminuten. Klanten zijn in de meeste gevallen niet de dove personen zelf maar openbare diensten, organisaties of bedrijven die redelijke aanpassingen moeten voorzien om toegankelijkheid te garanderen. VRI wordt in de VS gebruikt in verschillende situaties zoals



in een medische, educatieve of gerechtelijke context en op de werkvloer. Een van de belangrijkste groep klanten van VRI zijn ziekenhuizen. Een ziekenhuis stelt meestal een tolkdienst aan die zowel VRI als livetolken aanbiedt. VRI wordt dan vaak gebruikt om de tijd te vullen tot een tolk aankomt of als er geen livetolk beschikbaar is. Ook voor afgelegen ziekenhuizen, waar er niet veel tolken in de buurt wonen, is de optie VRI heel interessant. Maar meer en meer ziekenhuizen verkiezen VRI boven livetolken, omdat de kosten lager uitkomen aangezien er geen verplaatsingskosten zijn. Dove gebruikers in de VS beklemtonen wel dat VRI niet werkt in alle situaties, zoals voor mobiele situaties waar de dove persoon of zijn gesprekspartner zich constant moet verplaatsen. VRI vult livetolken aan maar kan en mag ze niet vervangen.

VRI heeft in de VS bepaalde voordelen ten opzichte van livetolken. Zo wordt bij het livetolken altijd een minimum van 2 uur aangerekend en voor VRI maar 15 minuten. Last minute-aanvragen zijn mogelijk en tolken zijn 24 uur op 24 uur beschikbaar. Er werd berekend dat VRI heel kosteffectief is voor de eerste 30 minuten, daarna is het goedkoper om een livetolk in te schakelen.

### **6.1.3. Tolken**

De meeste VRS en VRI bedrijven werken met zowel tolken in dienst als met freelancers. De meeste tolken verkiezen om afstandstolken te combineren met livetolken, maar er zijn er ook die volledig overgestapt zijn naar afstandstolken. Die tolken verkiezen om bijvoorbeeld 12 uur per dag in een callcenter te werken in plaats van zich de helft van diezelfde uren te verplaatsen naar verschillende opdrachten. Dat maakt het soms moeilijker om tolken voor live opdrachten te vinden, maar sommige bronnen beweren dat sinds het ontstaan van de afstandstolkdiensten meer mensen gekozen hebben voor het beroep tolk American Sign Language (ASL).

De bedrijven die VRS en/of VRI aanbieden, bepalen zelf de vereisten waaraan de tolken moeten voldoen. De meerderheid van de bedrijven neemt enkel gecertificeerde tolken aan en verzorgt zelf een training specifiek rond het afstandstolken. De tolken worden bij de sollicitatie gescreend en aangenomen volgens hun kwaliteit. VRS-bedrijven beweren dat voor hen - als privébedrijf - de kwaliteit van hun tolken van het grootste belang is, aangezien zij anders ongetwijfeld klanten verliezen aan andere bedrijven.

In de VS werken afstandstolken zowel in callcenters als van thuis uit. Sommige bedrijven verkiezen om enkel met callcenters te werken en tolken dus niet thuis te laten werken omdat dit laatste gebeurt in een niet-gecontroleerde omgeving waarin de privacy van de gebruiker in het gedrang kan komen. Bedrijven die dit wel toelaten leggen hun tolken strenge voorschriften op om te voldoen aan de strenge privacy-vereisten van het FCC. In een uitgestrekt land als de Verenigde Staten zorgt het tolken van thuis uit ervoor dat goede tolken die afgelegen wonen of verhuizen uit een regio waar veel doven wonen, aan de slag kunnen. Bovendien kunnen tolken die thuis werken altijd rekenen op de steun van een callcenter dat ze kunnen contacteren als er zich problemen voordoen. Tolken, zowel thuis als in een callcenter, kunnen oproepen ook doorschakelen naar een andere tolk. Dit gebeurt in ieder geval voor lange gesprekken van meer dan 30 à 40 minuten.

#### **6.1.4. Technologie**

Het toestel dat de dove persoon gebruikt voor VRS is niet gesubsidieerd en moet dus door de dove persoon zelf aangekocht worden. De gespecialiseerde videofoon was lange tijd het meest gebruikte toestel. Enkele VRS-bedrijven deelden die aanvankelijk gratis uit aan dove personen om zo dove klanten aan hen te binden. Zo beschikte een groot deel van de Amerikaanse Dovengemeenschap op korte tijd over een videofoon. Veelal waren deze apparaten niet interoperatief, zodat de dove persoon afhankelijk werd van één VRS-dienst. De FCC verbodde deze praktijk zodat dove personen vrij waren in het kiezen van een afstandstolkendienst. Is een dove persoon dan niet tevreden over een bepaalde afstandstolkendienst, dan kiest hij of zij de volgende keer gewoon een andere.

De FCC schrijft ook voor dat de VRS-diensten met gewone telefoonnummers en niet met internetadressen (SIP-adressen) moeten werken, zodat ook horende mensen met een gewone telefoon de dove persoon kunnen bereiken. Dit is vooral belangrijk in het geval van een noodoproep, zodat de nooddiensten de dove persoon kunnen identificeren en lokaliseren.

Hoewel nog steeds veel dove mensen een videofoon gebruiken, maken mainstream apparaten zoals smartphones, laptops en tablets hun opmars. De gebruiker moet dan enkel de gespecialiseerde software, vaak gratis te downloaden, op zijn toestel installeren. In de VS is het mogelijk om volledig draadloos te werken aangezien de vierde generatie draadloos internet al wijd verspreid is. De meeste bedrijven concentreren zich dan ook op een 'software-based approach', het ontwikkelen van VRS-software voor mainstream toestellen.

Mainstream software zoals Skype en Oovoo worden in de Verenigde Staten niet gebruikt. Over het algemeen wordt aangenomen dat deze software de privacy van de gebruikers niet garandeert en dat de kwaliteit van de videoverbinding onvoldoende is.

### **6.2. Zweden**

In Zweden wordt geen onderscheid gemaakt tussen VRS en VRI, maar wordt naar het afstandstolken verwezen als 'video interpreting' of videotolken. Zweden is in Europa de voortrekker wat betreft het afstandstolken. In 1995 vonden al de eerste testen plaats en een nationale dienst van goede kwaliteit, nog altijd als testfase, ontstond in 2000. In 2008 werd dan de eerste aanbesteding met alle voorwaarden voor volwaardige dienstverlening uitgeschreven.

#### **6.2.1. Subsiëring**

Het afstandstolken is volledig gratis voor de gebruiker. Het Ministerie van Ondernemen en Industrie subsidieert het afstandstolken via het Zweedse Post en Telecom Agentschap (PTS), vergelijkbaar met de Belgische regulator voor de postdiensten en de telecommunicatie (BIPT). De PTS schrijft een aanbesteding uit met alle voorwaarden die een afstandstolkendienst moet vervullen. De diensten of instanties die de voorwaarden prijs / kwaliteit het beste invullen, krijgen het contract. PTS betaalt de afstandstolkendienst per getolkt gesprek uit. In de nabije toekomst zal, zoals in de VS, uitbetaald worden per minuut. Nu is de compensatie voor een gesprek van twee uur dezelfde als voor een gesprek van twee minuten.

Voor heel Zweden is er dus één afstandstolkendienst. Op dit moment is de lokale overheid van Örebro hiervoor verantwoordelijk. Het videotolken wordt dus niet georganiseerd door een privéinstantie maar door een non-profit dienstverleningsinstantie. Het is dus niet uit op winstbejag zoals de VRS- en VRI-bedrijven in de VS. In Zweden kiest de afstandstolkendienst zelf met welk bedrijf ze in zee gaat voor de technologische kant. Er zijn in Zweden drie concurrenten, wat een competitieve prijs tot gevolg heeft.

### **6.2.2. Technologie**

Anders dan in de VS worden in Zweden ook de toestellen voor de gebruikers gesubsidieerd. Een toestel voor thuis, dat dus gebruikt wordt voor welzijnssituaties, wordt gesubsidieerd door de lokale overheid, te vergelijken met het niveau van een provincie in België. Een toestel voor de werkvloer wordt gesubsidieerd door de werkautoriteit OMS, de Zweedse VDAB. Als de dove persoon werkloos is, dan wordt dit door nog een andere autoriteit behandeld. De Zweedse overheid onderzoekt hoe ze dit systeem efficiënter kunnen maken.

Er kunnen verschillende toestellen als hulpmiddel verkregen worden. Een kenniscentrum van hulpmiddelen - vergelijkbaar met het KOC in Vlaanderen - formuleert de voorwaarden waaraan een toestel moet voldoen. De instantie die het toestel subsidieert, evalueert dan samen met de dove persoon welk toestel het best zijn of haar noden vervult.

Net zoals in de VS wordt in Zweden verwacht dat mainstream toestellen zoals smartphones, tablets en laptops meer en meer gebruikt zullen worden voor het afstandstolken. De Zweedse overheid wil ook het integreren van mainstream software als Skype en Oovoo verplichten.

### **6.2.3. Tolkendienst**

Nog zeker tot eind 2011 - wanneer de nieuwe uitbesteding ingaat - heeft de tolkdienst van Örebro, die onder de lokale overheid valt, het afstandstolken in handen. Voor de afstandstolkendienst zijn een tiental aparte studio's ingericht die volledig geïsoleerd zijn. Daarnaast zijn er nog zes studio's op andere plaatsen in Zweden die aan deze dienst verbonden zijn. Er zijn een honderdtal tolken actief binnen deze dienst, waarvan ongeveer 90 procent in loondienst. De meeste tolken die afstandstolken, combineren dit met livetolken. De dienst is open op werkdagen van 7 uur tot 22 uur en in het weekend van 8 uur tot 18 uur. Vanaf 2012 wordt dit tot middernacht verlengd.

### **6.2.4. Knelpunten**

De Zweedse Dovengemeenschap klaagt vaak over de lange wachttijden. Op dit moment is er geen limiet op het gebruik en de duur van een gesprek. De PTS wil wachttijden verkorten door een maximale gespreksduur van dertig minuten in te voeren. Gesprekken van meer dan dertig minuten zullen nog mogelijk zijn, maar moeten vooraf geboekt worden. Deze gereserveerde oproepen zullen niet meer gesubsidieerd worden door de PTS maar door de lokale overheden.

## **6.3 Verenigd Koninkrijk**

In het Verenigd Koninkrijk is het afstandstolken in handen van de privésector en wordt zowel het apparaat als het gebruik niet gesubsidieerd door de overheid.

### **6.3.1. Universele dienstverlening**

OFCOM, vergelijkbaar met het BIPT in België, onderzoekt hoe de Europese richtlijnen betreffende universele dienstverlening voor de telecomsector kunnen toegepast worden in het Verenigd Koninkrijk. OFCOM gaat ervan uit dat zowel tekstrelais als totale communicatievormen (video, onderschriften en stem) nodig zijn. Het baseert zich op universitair onderzoek dat aantoonde dat 12.500 dove Britten helemaal niet in het Engels kunnen functioneren. Daarna is er een gradatie van kennis van het Engels bij de dove populatie.

Een andere studie ondervroeg duizend dove mensen of ze voor het afstandstolken zouden willen betalen en hoeveel. De meesten stonden erop dat ze eenzelfde telefoonafrekening zouden moeten krijgen als horende mensen, en dus niet extra moeten betalen voor 'total communication'. Die extra kosten zouden volgens hen gesubsidieerd moeten worden om gelijkheid met horende mensen te garanderen.

### **6.3.2. Gebruikers**

De belangrijkste cliënten van afstandstolkendiensten zijn openbare diensten, ziekenhuizen en privébedrijven die toegankelijk moeten of willen zijn voor dove personen. Het inschakelen van een afstandstolk wordt dan beschouwd als een 'redelijke aanpassing' om de toegankelijkheid voor dove personen te garanderen. Een eigen contract met een afstandstolkendienst voor individuele doven is voor de overgrote meerderheid in het Verenigd Koninkrijk te duur. Maar in het algemeen gebruiken dove mensen nog te weinig de mogelijkheden die er wel zijn. Zo kan bijvoorbeeld een dove persoon vaak gratis gebruik maken van een afstandstolk om het ziekenhuis te bellen. De Britse Dovenfederatie stelde vast dat een gebrek aan sensibilisering over het afstandstolken bij de potentiële gebruikers de belangrijkste reden is voor het lage gebruik.

Wat gebruiksvriendelijkheid betreft verkiezen veel dove personen een videofoon. Maar ook in het Verenigd Koninkrijk worden meer en meer de mainstream apparaten zoals een iPhone, iPad of laptop gebruikt.

### **6.3.3. Afstandstolkendienst Signvideo**

Er zijn in het Verenigd Koninkrijk vier bedrijven die het afstandstolken aanbieden. De grootste en het vlugst groeiende is Signvideo, dat geleid wordt door een dove CEO, Jeff McWhinney. Zijn aanpak blijkt doeltreffend te zijn: terwijl veel andere afstandstolkendiensten in het Verenigd Koninkrijk ermee stoppen omdat ze verlies maken, groeit Signvideo elk jaar. Dit jaar behandelen ze al om en bij de duizend oproepen per maand. Het jaar daarvoor was dit nog maar vijfhonderd.

Signvideo werkt met vijf vaste tolken en ongeveer dertig freelancers. De vijf personeelsleden hebben naast het afstandstolken ook andere taken zoals public relations, kwaliteitszorg en sociale evenementen. Wanneer er weinig oproepen zijn, kunnen ze voor hun andere taken

werken. McWhinney beweert dat het werken met tolken in vast dienstverband Signvideo meer stabiliteit en controle geeft.

Signvideo neemt enkel tolken aan met minstens vijf jaar ervaring in het livetolken. Veel ervaring is belangrijk aangezien de grote diversiteit aan oproepen en regionale variaties. Wanneer een tolk wordt aangenomen krijgt hij een training en volgt regelmatig bijscholing in het bedrijf zelf. McWhinney beschouwt de kwaliteit van zijn tolken als een van de belangrijkste oorzaken van het succes van Signvideo. Daarom hecht hij groot belang aan de juiste werkomstandigheden voor de tolken. Zo tolken ze maximaal twintig minuten na elkaar. Daarna wordt de oproep doorgeschakeld naar een andere tolk en krijgt de eerste tolk een pauze. Er werken ook twee tolken van thuis uit. Het voordeel hiervan is dat tolken met jonge kinderen of tolken die graag in bepaalde tijdsblokken actief zijn, bijvoorbeeld tijdens de schooluren, kunnen blijven afstandstolken. De werkomgeving thuis moet wel aan strikte criteria (zoals een afgesloten, stille ruimte met gepaste verlichting) voldoen.

Maar het systeem is ook flexibel voor de cliënten. Zo moeten ze niet op voorhand boeken. Wel dienen ze voor langere vergaderingen op voorhand de voorbereidende documenten door te sturen zodat de tolk zich kan voorbereiden. Cliënten kunnen vragen naar een specifieke tolk of wisselen van tolk tijdens een gesprek. Zo kan bijvoorbeeld een dove man een mannelijke tolk kiezen. Signvideo streeft naar een 24u/24u-dienstverlening en wil daarom samenwerken met tolken in Nieuw-Zeeland<sup>8</sup>. Nu is de dienst open van 8 uur tot 18 uur.

Signvideo werkt ook samen met de andere afstandstolkendiensten in het Verenigd Koninkrijk. Er bestaat een nationale poule. Wanneer de cliënt belt naar Signvideo, en alle tolken zijn bezet, dan gaat de oproep via die poule naar een beschikbare tolk van een andere dienst. Voor deze getolkte minuten betaalt Signvideo een vaste prijs aan de andere dienst. Zo verminderen de afstandstolkendiensten de wachttijd voor hun cliënten.

#### **6.4. Conclusie**

Hoewel deze contexten niet altijd gemakkelijk te vergelijken zijn met de Vlaamse context, kunnen we toch veel leren uit hun uitgebreide ervaring. De aanbevelingen die we later in dit rapport formuleren over het oprichten van een afstandstolkendienst in Vlaanderen zijn dan ook gedeeltelijk gebaseerd op de ervaring en de praktijk in het buitenland.

---

<sup>8</sup> In Nieuw-Zeeland gebruikt men een gebarentaal die sterk lijkt op de Britse Gebarentaal, British Sign Language (BSL).

# 7. Potentieel gebruik van het afstandstolken

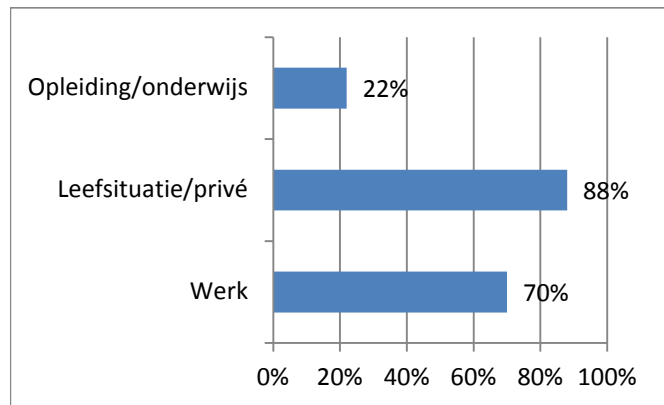
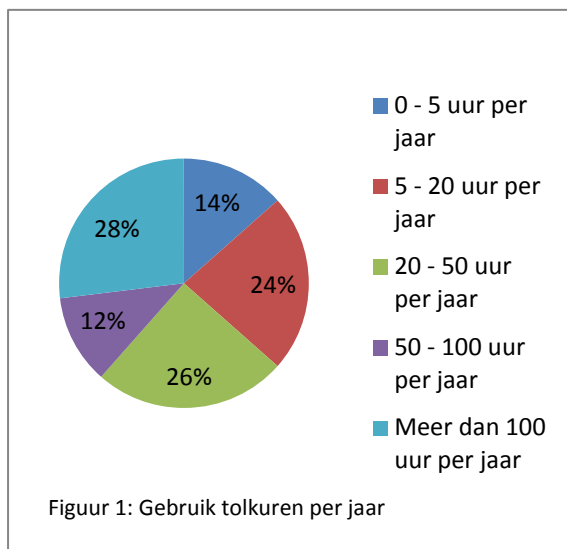
## 7.1. Bevraging van 50 dove Vlamingen

### 7.1.1. Methodologie

Vijftig dove personen van verschillende leeftijd uit gans Vlaanderen die momenteel in verschillende mate een beroep doen op een tolk Vlaamse Gebarentaal beantwoordden een enquête die vroeg naar hun huidige gedrag en hun potentiële gebruik van het afstandstolken. Deze vijftig personen hadden een verschillend tolkgebruik. De enquête bestond uit tien vragen. De vragen werden duidelijk geformuleerd zodat de dove respondenten met mindere kennis van het geschreven Nederlands op een juiste manier de vragen konden beantwoorden. De enquête werd vergezeld door een video met uitleg in Vlaamse Gebarentaal over wat afstandstolken precies inhoudt.

Niettemin moeten we rekening houden met de mogelijkheid dat niet alle respondenten alle vragen volledig begrepen. We benadrukken dat het doel van deze bevraging niet het weergeven van wetenschappelijke resultaten is, maar wel het aantonen van de algemene trend binnen de Vlaamse Dovengemeenschap.

### 7.1.2. Huidig tolkgebruik

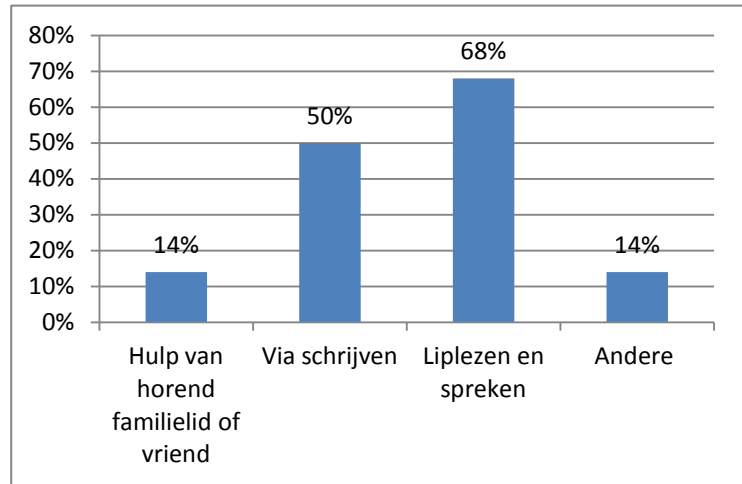


Figuur 2: Voor welke situatie gebruikt de respondent tolkuren?

Uit Figuur 1 leiden we af dat de respondenten een variabel aantal tolkuren per jaar gebruikten en dat een groot deel van de respondenten niet al de tolkuren gebruikt waar hij of zij recht op heeft. Figuur 2 toont voor welke situaties de dove respondent zijn of haar tolkuren inzet. De enquête bevestigt de verwachtingen: de respondenten gebruiken vooral de tolkuren die ze voor de leefsituatie toegewezen krijgen.

### 7.1.3. Communicatie met horende personen

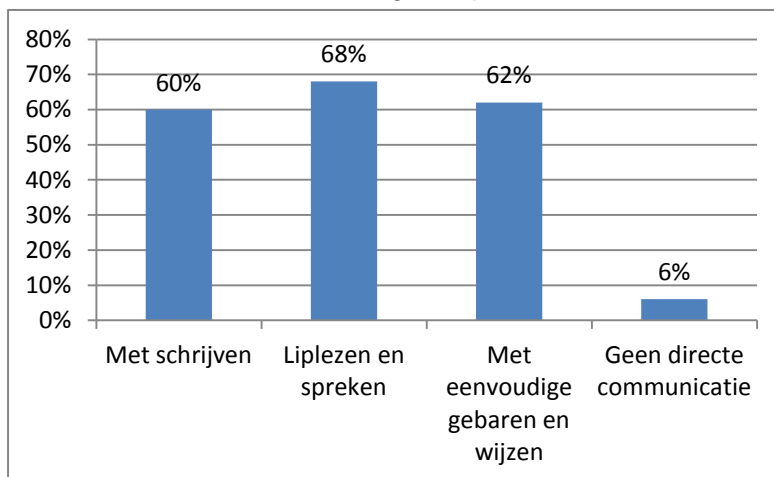
Zoals we hierboven aantoonde, gebruiken veel respondenten niet alle tolkuren waarop ze recht hebben. Voor velen is de drempel om een tolk aan te vragen vaak nog te hoog. De dove persoon moet zelf de reiskosten van de tolk voor de leefsituatie betalen en als de tolk of de gebruiker wat verder woont, kan dit al een aardige som betekenen. Er wordt wel verwacht dat de reiskosten zullen dalen voor de gebruiker. Twee provincies, Antwerpen en Vlaams-Brabant, betalen nu al tijdelijk de reiskosten van de tolk in de leefsituatie. Bovendien laten veel dove personen het na om een tolk aan te vragen voor korte opdrachten omdat ze uit ervaring weten dat er hiervoor waarschijnlijk geen tolk wordt gevonden. Daarnaast zijn er frequent situaties waarin de dove persoon onverwachts met een horende persoon moet communiceren, zoals een onverwacht bezoek aan de dokter, een kort gesprek met de werkgever of met een collega op de werkvloer of wanneer de dove persoon iets wil vragen in een winkel of in het station. Een horende persoon stelt zich geen vragen bij zulke situaties maar een dove persoon moet zich altijd afvragen hoe de communicatie kan verlopen wanneer hij of zij ergens naartoe gaat. Er werd aan de respondenten gevraagd hoe zij dergelijke situaties oplossen. Zoals blijkt uit Figuur 3 nemen sommige respondenten een horend familielid of vriend mee naar de dokter. Deze optie is verre van optimaal, omdat een vriend of familielid niet objectief is en daarom informatie kan verdraaien of weglaten. Vaak is dat familielid een horend kind.



Figuur 3: Communicatie bij onverwacht bezoek aan de dokter

Daarom dat veel van de respondenten liever alleen naar de dokter gaan. Ze proberen dan te communiceren door spraakafzien, dit is liplezen en spreken, of door alles op te schrijven. Het spreekt vanzelf dat dit vaak niet vlekkeloos verloopt. Veel horende personen articuleren niet duidelijk net zoals niet alle dove personen duidelijk spreken. Bovendien lezen en schrijven veel dove personen niet vloeiend in het Nederlands. Dit kan uiteraard tot pijnlijke misverstanden leiden. Sommige respondenten antwoordden dat ze gewoon niet naar de dokter gaan als ze geen tolk vinden ('Andere').

Ook voor andere situaties waarin onverwachts met een horende persoon moet gecommuniceerd worden, gebruiken de meeste respondenten een combinatie van schrijven, spraakafzien en/of eenvoudige (wijs)gebaren. Drie respondenten antwoordden dat

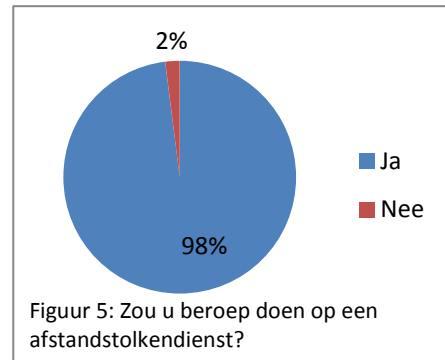


Figuur 4: Onverwachte communicatie op het werk, in de winkel of in het station

ze directe communicatie met een horende persoon zoveel mogelijk vermeden.

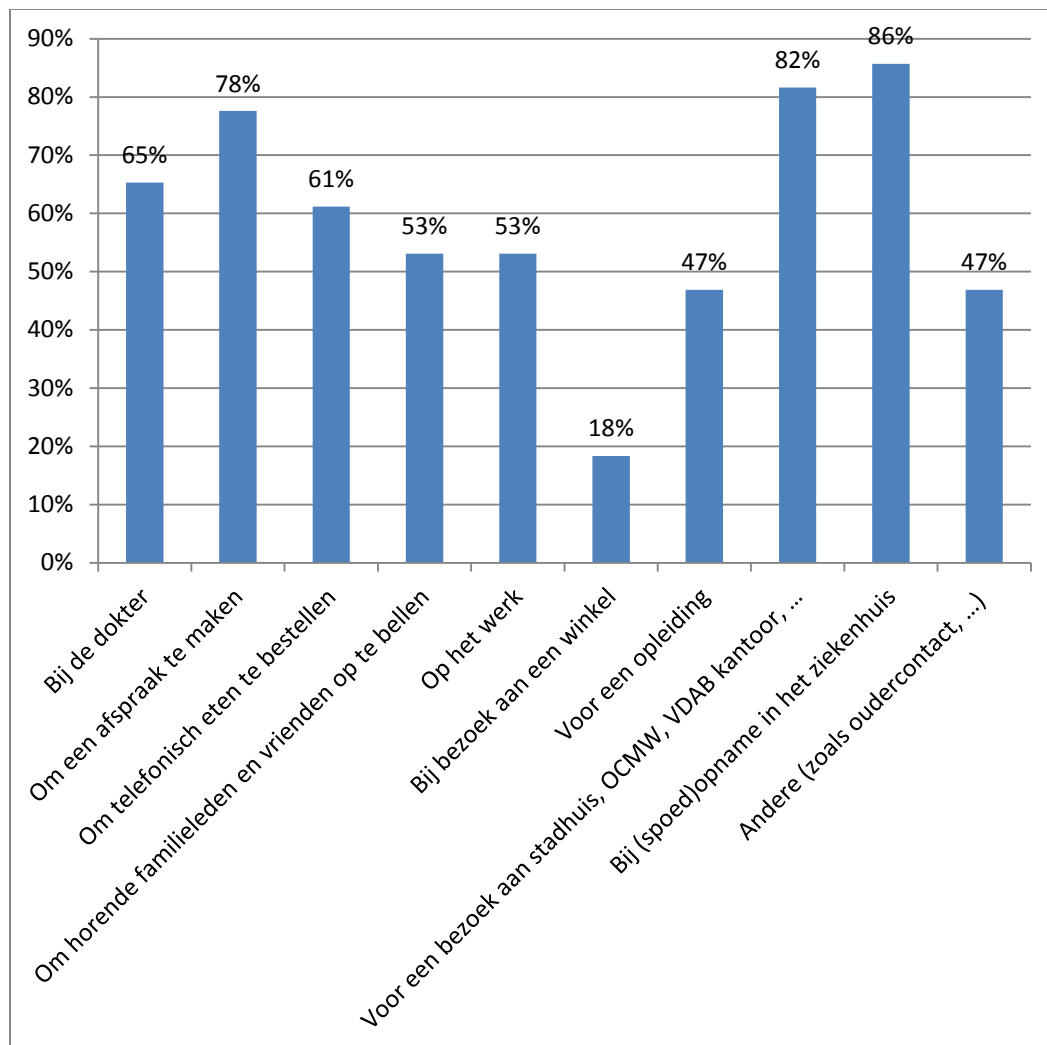
#### 7.1.4. Potentieel gebruik van het afstandstolken

Er werd aan de respondenten gevraagd of ze een beroep zouden doen op een afstandstolkendienst als deze beschikbaar zou zijn. Een overweldigende 98 % antwoordde positief. Slechts één respondent denkt dat hij hier geen gebruik van zou maken.



Figuur 5: Zou u beroep doen op een afstandstolkendienst?

Uit de antwoorden op de vraag naar de soort situaties waarvoor de respondenten een beroep zouden doen op de afstandstolkendienst, kunnen enkele conclusies afgeleid worden. Net zoals in het buitenland, zouden dove personen het afstandstolken massaal gebruiken om te telefoneren: om telefonisch een afspraak te maken, om eten te bestellen, om horende familieleden of vrienden op te bellen of op het werk. Verder valt het op dat meer dan 85 % van de respondenten het afstandstolken wil gebruiken bij een spoedopname in het ziekenhuis. Uit Figuur 6 blijkt dat een groot deel van de respondenten voor elke soort situatie het afstandstolken zou gebruiken.

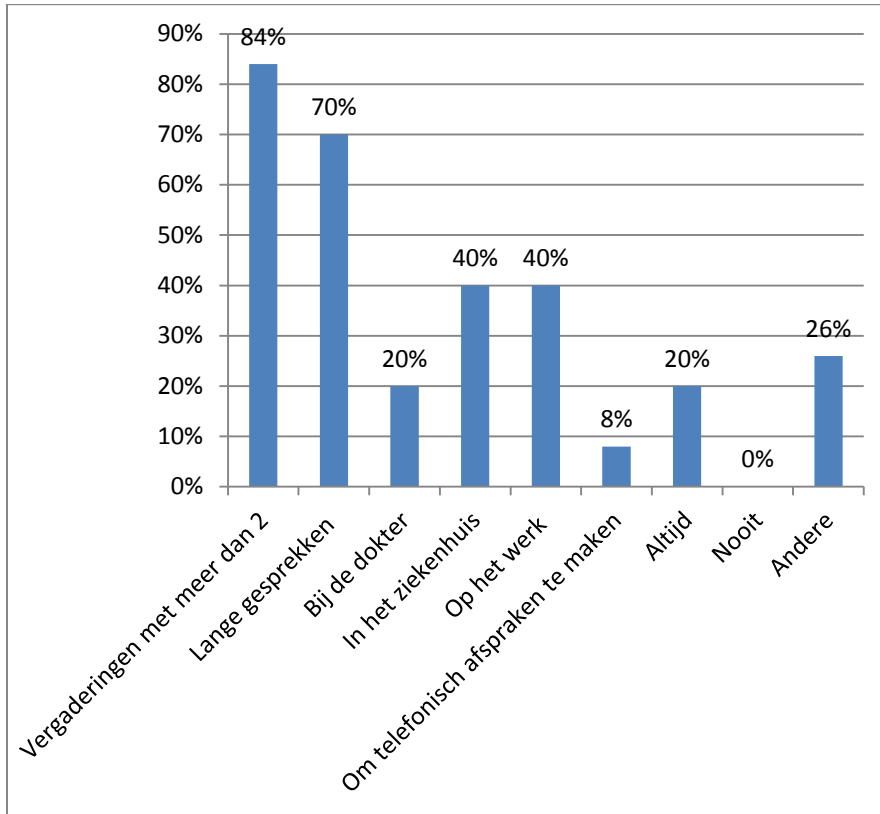


Figuur 6: Voor welke situaties zou u gebruik maken van afstandstolken?



### 7.1.5. Voorkeur afstandstolk / live-tolk

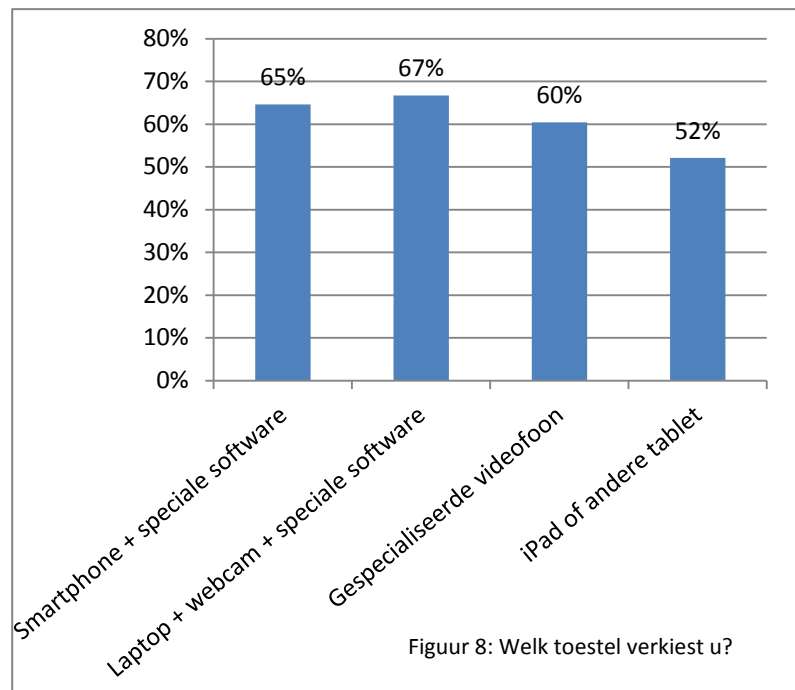
Ondanks hun enthousiasme zijn er bepaalde situaties waarvoor de respondenten een livetolk verkiezen. De overgrote meerderheid kiest voor een livetolk voor grote vergaderingen en lange gesprekken. 20 % verkiest altijd als het mogelijk is een livetolk, terwijl geen enkele van de respondenten voor alle situaties het afstandstolken verkiest.



Figuur 7: Voor welke situaties verkiest u een live tolk?

### 7.1.6. Voorkeur toestel

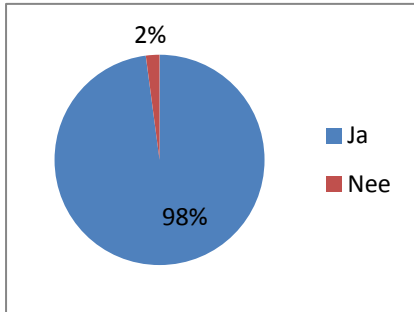
Er werd aan de respondenten gevraagd naar het toestel dat ze verkiezen voor het afstandstolken. We merken op dat deze respondenten nog nooit afstandstolken gebruikt hebben en zodoende hun mening louter denkbeeldig gevormd hebben. De meesten vinden meerdere opties geschikt. Het is opvallend dat de mainstream apparaten zoals een smartphone of een laptop met webcam, beide met gespecialiseerde software, populairder zijn dan de gespecialiseerde videofoons.



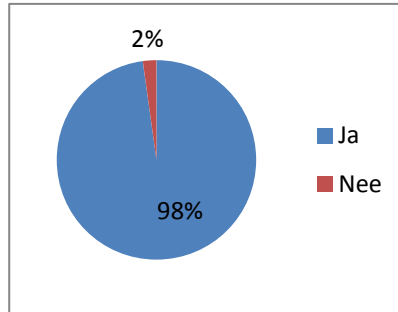
Figuur 8: Welk toestel verkiest u?

### 7.1.7. Voordelen van het afstandstolken

Alle respondenten behalve één geloven dat afstandstolken hun dagelijkse leven toegankelijker zal maken en dat zijzelf gemakkelijker en meer een tolk zullen inschakelen.



Figuur 9: Zal afstandstolken uw dagelijks leven toegankelijker maken?



Figuur 10: Zal u meer een tolk inschakelen wanneer afstandstolken beschikbaar is?

## 7.2. Bevraging van dove personen in de testgroep

Zoals eerder vermeld, testte een kleine groep dove personen gedurende drie maanden het afstandstolken uit. Na deze periode vroegen we hun mening over het afstandstolken.

Alle testpersonen waren uiterst positief over de nieuwe mogelijkheden die afstandstolken hen biedt. Ze waren niet langer afhankelijk van horende familieleden of collega's om te telefoneren en konden zo volledig zelfstandig werken of persoonlijke zaken afhandelen. De meerderheid deed vooral een beroep op de afstandstolk om te telefoneren, maar allen beweren dat als een afstandstolkendienst in de toekomst vaker beschikbaar is, ook buiten de werkuren, ze daar volop gebruik van zouden maken zowel op het werk als in de privésfeer.

### Enkele voorbeelden:

- Een twintiger die les Vlaamse Gebarentaal geeft aan een hogeschool zou het vooral veel gebruiken in haar contacten met horende personen op het werk.
- Een dertiger moet op het werk nu vaak een beroep doen op een horende collega om iemand telefonisch te contacteren. Zij zou volledig zelfstandig kunnen werken met behulp van afstandstolken. Ze woont samen met een dove man zodat ze moeilijk een afspraak kan maken met bijvoorbeeld de dokter. Haar ouders zijn wel horend maar wonen veraf. In deze testfase heeft zij in de privésfeer nog geen gebruik gemaakt van afstandstolken wegens de beperkte beschikbaarheid van de afstandstolken, maar ze is ervan overtuigd dat ze ook na de werkuren hier volop gebruik van zou maken.
- Een oudere man die als logistiek medewerker aan de slag is bij een organisatie zou met behulp van het afstandstolken zelf de bestellingen kunnen plaatsen en winkels of diensten kunnen opbellen. Hij zou ook vlugger contact kunnen opnemen met zijn horende familieleden.
- Een lobbymedewerker zou bij dringende vragen zelf kunnen bellen naar contactpersonen en zou vergaderingen niet meer moeten annuleren omdat er geen tolk gevonden is.

- Een dove zakenman zou een beroep doen op de afstandstolkendienst om zelf te bellen naar klanten en contactpersonen. Ook voor overleg zou hij afstandstolken verkiezen boven een livetolk omdat hij zich zo zelfstandiger voelt.
- Een dove man die bij een overheidsinstantie werkt, maakte al volop gebruik van het afstandstolken tijdens de testperiode zowel om te telefoneren als om met een horende persoon ter plaatse te communiceren. Hij hoopt dat hij vlug alle dagen hierop een beroep kan doen, zodat hij, wanneer hij dat wil en met wie hij dat wil, efficiënter kan communiceren. Hij zou zo veel tijd kunnen sparen zowel op het werk als in zijn privéleven.

Uit de persoonlijke gesprekken met deze personen bleek hoezeer hun dagelijkse leven positief verandert door het gebruik van afstandstolken. Enkele quotes:

*Als het mogelijk is, zou ik zeker en vast meer gebruik maken van het afstandstolken. Op mijn werk moet ik veel informatie verzamelen en het zou interessant zijn mocht ik direct kunnen bellen met de juiste instantie. Nu gebruik ik vooral e-mail, wat tot gevolg heeft dat ik weken kan wachten op een antwoord.*

*Voor lange gesprekken zou ik zeker een 'aanwezige' tolk inschakelen, zodat ik meer contact heb. Voor een gesprek bij de dokter zou ik gebruik maken van het afstandstolken want de wachttijd is niet voorspelbaar en de gespreksduur ook niet. Daardoor verlies ik meer tolkuren. Met het afstandstolken bespaar ik de uren.*

*Als ik nu een e-mail stuur, moet ik vaak lang wachten of een herinneringsmail sturen. Sommige gevallen zijn dringend en dan moet ik steeds aan mijn collega vragen om voor mij te bellen. Met het afstandstolken ben ik volledig zelfstandig en onafhankelijk en heb ik direct mijn antwoorden. Ik zou me minder schamen en meer vragen stellen. Zo bespaar ik veel tijd en ben ik minder gefrustreerd op het einde van de dag.*

*Ik voelde me echt openbloeien.*

*Ik voelde me minder 'invalide' of 'gehandicapt'. Ik kon alles zelf doen en was op het werk eindelijk gelijkwaardig aan horende collega's. Net zoals horende mensen kon ik eindelijk zelf mijn doktersafspraken vastleggen.*

*Ik had het gevoel dat horende mensen mij meer respecteerden omdat ik nu geen 'begeleider' meer nodig had.*

De testgroep benadrukt dat ook horende personen hen moeten kunnen bereiken via de afstandstolkendienst, wat voor deze testfase nog niet het geval was. Bovendien zijn ze het er allemaal mee eens dat een korte vorming rond het gebruik van afstandstolken voor de gebruikers noodzakelijk is.

### 7.3. Huidig tolkgebruik<sup>9</sup>

Het aantal gebruikte tolkuren blijft elk jaar sterk stijgen. In 2010 steeg het gebruik met meer dan 18 % ten opzichte van het jaar voordien. Het Communicatie Assistentie Bureau (CAB) verwacht dat dit zal blijven stijgen.

Voor de sector Welzijn groeide het aantal geregistreerde gebruikers met 5,5 % tot een totaal van 1506 gebruikers. Hiervan gebruikten 677 personen effectief tolkuren. Het groot verschil tussen geregistreerde gebruikers en effectief gebruik komt vooral doordat de reiskosten van de tolken voor de gebruiker zijn (in tegenstelling tot de sector Werk waar de reiskosten door de VDAB vergoed worden). In Antwerpen was er een stijging van het aantal gebruikte tolkuren voor welzijn omdat het provinciebestuur voorlopig de reiskosten van tolken betaalt. Onlangs startte de provincie Vlaams-Brabant met een gelijkaardig initiatief. Dit zal het aantal gebruikte tolkuren doen stijgen. Het CAB verwacht dat de tolkuren voorzien door de Vlaamse Regering voor 2011, niet zullen volstaan, zeker niet als andere provincies zich bij Antwerpen en Vlaams-Brabant zullen aansluiten.

Voor de sector Werk werden bijna 22 % meer uren aangevraagd, waarvan 6 % niet ingevuld geraakte. 1582 gebruikers werden geregistreerd wat een stijging van meer dan 7 % is. Opvallend is dat maar 296 personen effectief tolkuren gebruikten. Maar het aantal gebruikte uren steeg toch met meer dan 5 %.

Dit beknopte overzicht geeft weer dat slechts een beperkt deel van de Vlaamse doven effectief een beroep doet op tolken Vlaamse Gebarentaal. Het tolkgebruik zal ongetwijfeld stijgen wanneer afstandstolken beschikbaar is. Dat kan duidelijk geconcludeerd worden uit de ervaringen in het buitenland. Het afstandstolken verlaagt de drempel voor de 'slapende' tolkgebruikers omdat tolken dan maar één telefoontje ver zitten. Dit zal vooral het geval zijn voor korte gesprekken waarvoor nu vaak moeilijk een tolk te vinden is.

Ter illustratie, wanneer de afstandstolkendienst in Vlaanderen met dezelfde intensiteit wordt gebruikt als in Zweden, komt het aantal unieke gebruikers in Vlaanderen op 1852 uit. Dit is heel wat hoger dan de dove personen die vandaag effectief gebruik maken van hun tolkuren.

### 7.4. Vergelijking met gebruik in het buitenland<sup>10</sup>

#### 7.4.1. Aantal gebruikers

In Zweden<sup>11</sup> waren er 2741 unieke gebruikers in 2009. Dat is een verdubbeling van het aantal gebruikers in 2006 en men verwacht dat dit aantal nog zal stijgen. Als we van een dergelijke intensiteit van gebruik uitgaan en dit omrekenen naar het aantal inwoners van

---

<sup>9</sup> Bron: Jaarverslag CAB

<sup>10</sup> Bronnen:

SEO Economisch Onderzoek (2009). Telefonie in Beeld. De kosten van een landelijke beeldbemiddelingsdienst. Verkrijgbaar op: [http://www.seo.nl/uploads/media/2009-80\\_Telefonie\\_in\\_Beeld.pdf](http://www.seo.nl/uploads/media/2009-80_Telefonie_in_Beeld.pdf)

The Swedish Institute of Assistive Technology (2010). Provision of Videophones and Video Interpreting for the Deaf and Hard of Hearing. A Comparative Study of Video Interpreting (IV) Systems in the US, Norway and Sweden. Verkrijgbaar op: <http://hi.se/Global/pdf/2010/103102-pdf-VI-no-usa-swe.pdf>

<sup>11</sup> Er wordt vaak met Zweden vergeleken omdat het sociaal systeem en de algemene context (klein land – weinig potentiële gebruikers) het best vergelijkbaar is met de Vlaamse context.

Vlaanderen, zullen er 1852 unieke gebruikers zijn. Uiteraard zal dit aantal niet in de eerste jaren bereikt worden. Dove personen in Zweden kunnen al geruime tijd een beroep doen op afstandstolken. Naarmate het meer ingeburgerd in de Dovengemeenschap geraakte, groeide het gebruikersbestand geleidelijk.

Het is opvallend dat vooral sinds 2007, wanneer het gebruik van de zogenaamde derde generatie mobiele telefoons (3G) voor het afstandstolken mogelijk werd, het gebruik sterk gestegen is. De gemiddelde gebruiker doet vier keer per maand een beroep op de dienst.

#### **7.4.2. Gebruik van verschillende diensten**

Bijna de helft (1156) van de dove personen gebruikt de dienst enkel als bemiddeling bij telecommunicatie, met andere woorden om een horende persoon op te bellen. 791 mensen maken enkel gebruik van tolken op afstand, wanneer dus de horende en dove persoon zich op dezelfde plaats bevinden. Nog eens 794 maken gebruik van beide diensten. VRS, bemiddeling bij telecommunicatie, is duidelijk de populairste dienst. Dit is trouwens niet alleen in Zweden het geval, maar ook in de VS. Voor de VS merken we op dat het grote verschil in gebruik tussen de twee diensten, VRS en VRI, grotendeels te wijten is aan het feit dat enkel VRS gesubsidieerd is, terwijl in Zweden beide diensten voor de gebruiker gratis zijn. Omwille van het vergelijkbare sociaal systeem, kunnen we verwachten dat Vlaanderen dezelfde weg als Zweden zal ingaan.

Daarnaast is het opvallend dat het gebruik van tekstrelais overal sterk achteruitgaat wanneer het afstandstolken beschikbaar wordt. In Duitsland bijvoorbeeld, waar tekst- en beeldbemiddeling binnen dezelfde dienst aangeboden wordt, drong de beeldbemiddeling de tekstbemiddeling binnen het jaar al terug tot 40 % van het totale gebruik van de bemiddelingsdienst. Dit is des te opvallender omdat de beeldbemiddelingsdienst dubbel zoveel kost voor de gebruiker. Deze evolutie is ook in Vlaanderen te verwachten. Dove personen in Vlaanderen vinden Teletolk, een tekstrelaisdienst, niet gebruiksvriendelijk en maken er momenteel enkel gebruik van omdat het de enige mogelijkheid is. Wanneer het afstandstolken beschikbaar wordt, zal de overgrote meerderheid Teletolk links laten liggen.

#### **7.4.3. Kosten voor de gebruiker**

In de Scandinavische landen zijn er nagenoeg geen kosten voor de gebruikers zelf. Enkel de internetverbinding moet de gebruiker zelf betalen. In de VS is enkel de telefoonbemiddeling, VRS, gratis voor de gebruiker. Voor VRI betaalt de cliënt zelf, wat vaak tot fraude in het gebruik van de twee diensten leidt. In Duitsland betaalt de gebruiker een bijdrage van 0,28 euro per minuut. In het Verenigd Koninkrijk is geen van beide diensten gesubsidieerd en komt dus alles op de rekening van de gebruiker of cliënt. Het Scandinavische model is het best vergelijkbaar met de Vlaamse context en daarom is voor Vlaanderen hetzelfde model aangewezen, waarbij er geen extra kosten voor de gebruiker zijn.

#### **7.5. De potentiële Vlaamse gebruiker**

Een gedetailleerde omschrijving van de potentiële gebruiker is momenteel nog onmogelijk voor Vlaanderen omdat de doelgroep nog geen (voldoende) gebruik heeft kunnen maken van het afstandstolken en zij er dus nog onvoldoende met vertrouwd zijn. Een langere testfase zal hierover duidelijkheid kunnen scheppen.

# 8. Aanbevelingen voor het oprichten van een afstandstolkendienst

---

## 8.1. Tolken

### 8.1.1. Opleiding

- a) Een uniforme en kwalitatieve opleiding als afstandstolk moet structureel in de bestaande tolkopleidingen ingebouwd worden.
- b) Tolken die al een diploma Tolk Vlaamse Gebarentaal behaald hebben, moeten de mogelijkheid krijgen een bijscholing te volgen tot afstandstolk, indien ze ook als afstandstolk willen tewerkgesteld worden. De opleiding zal vooral de technische verschillen behandelen. Wat zo een opleiding precies moet inhouden moet op korte termijn besproken worden in samenspraak met Fevlado, de Beroepsvereniging van Tolken VGT (BVGT), de drie tolkopleidingen in Vlaanderen en Tenuto, de organisatie die de bijscholing voor tolken VGT organiseert.

### 8.1.2. Werkomstandigheden

- a) Afstandstolken moeten de mogelijkheid krijgen zowel vanuit een callcenter als van thuis uit te werken.
- b) Om de slaagkansen van het afstandstolken niet te beknotten, moeten steeds voldoende tolken actief zijn. Een testperiode moet aantonen wat het vereiste aantal tolken op verschillende tijdstippen is.
- c) Er moet altijd een persoon (back-up) aanwezig zijn in het callcenter die zowel inhoudelijke als technische steun aan de tolken in het callcenter en de tolken thuis kan geven.
- d) Tolken die thuis werken moeten zich aan strikte regels houden om de geheimhouding en privacy te garanderen. Zo moet de tolk zich alleen in een afgesloten ruimte bevinden zonder storende geluiden van buitenaf.
- e) De werkplaats van de tolk thuis moet aangepast worden zodat optimale kwaliteit gegarandeerd wordt. De achtergrond moet effen van kleur zijn en er mag geen afleiding in beeld komen, zoals een huisdier. Het werkstation van de tolk thuis moet technologisch op punt staan. Voordat een tolk toestemming krijgt om van thuis uit te tolken, zal de werkplaats zorgvuldig gecontroleerd worden.
- f) Er moet een doorschakelmechanisme zijn dat lange gesprekken na een bepaalde tijd doorschakelt naar een andere beschikbare afstandstolk. Ook als om een bepaalde reden de afstandstolk het tolken niet kan verderzetten moet de tolk kunnen doorschakelen naar een beschikbare collega.
- g) De inrichting van de afstandstolkenstudio's, de afgesloten ruimten in het callcenter waar de afstandstolk zich bevindt, moet de richtlijnen van bestaande afstandstolkendiensten in het buitenland met betrekking tot ruimte, verlichting en isolatie in overweging nemen.

### **8.1.3. Deontologische code en regels**

- a) Er is geen aparte deontologische code nodig voor de afstandstolk.

### **8.1.4. Vereisten**

- a) De minimum-vereisten zijn een diploma tolk Vlaamse Gebarentaal, een bijscholing afstandstolken als het nog geen deel uitmaakte van de tolkopleiding en ervaring met regionale varianten en met verschillende situaties.
- b) De kandidaat afstandstolk moet een test, waar zowel een dove expert als een ervaren tolk aanwezig zijn, succesvol afleggen. De precieze invulling van die test moet in detail bekeken worden door de toekomstige afstandstolkendienst en Fevlado.

### **8.1.5. Statuut en verloning**

- a) De afstandstolkendienst moet zowel met freelancers als met tolken in dienst werken. Bij voorkeur worden enkele tolken aangenomen om halftijds of voltijds als afstandstolk te werken. Freelancers kunnen zelf kiezen hoeveel uren ze afstandstolken. Het systeem moet flexibel blijven voor de tolken.
- b) Tolken worden hetzelfde betaald voor afstandstolken als voor gemeenschapstolken. Als er ooit een onderscheid komt qua verloning gebaseerd op het opleidingsniveau dan moet de verloning voor afstandstolken herbekeken worden.
- c) Tolken kunnen desgewenst gemeenschapstolken en afstandstolken combineren.

## **8.2. Technologie**

### **8.2.1. Beeldtelefoon**

Een overzicht van de verschillende soorten beeldtelefoons die voor het afstandstolken worden gebruikt vindt u terug in Appendix A.

- a) Er moet naar gestreefd worden om zoveel mogelijk mainstream apparaten te gebruiken die ook volledig interoperatief zijn.
- b) De beeldtelefoon moet aan een aantal absolute voorwaarden voldoen:
  - i. Het toestel moet beschikken over een ingebouwde camera, of het moet mogelijk zijn om een camera aan te sluiten. Deze camera moet van een gepaste hoge kwaliteit zijn.
  - ii. Het toestel moet beschikken over een kwaliteitsvol beeldscherm.
  - iii. De dove persoon moet gewaarschuwd worden als een oproep binnenkomt. Dit kan bijvoorbeeld door middel van een flitslamp of vibrerende functie afhankelijk van het toestel en van de voorkeur van de dove persoon.
  - iv. Het toestel moet een vast telefoonnummer hebben (een SIP-nummer) zodat de dove persoon gemakkelijk gecontacteerd kan worden en ook zelf zijn of haar nummer aan contactpersonen kan geven.
- c) Het is aanbevolen dat de beeldtelefoon ook aan de volgende voorwaarden voldoet:
  - i. Het toestel moet over een antwoordapparaatfunctie beschikken zodat ook horende personen die een dove persoon proberen contacteren via de afstandstolkendienst een bericht kunnen achterlaten.

- ii. Het moet mogelijk zijn het apparaat op een groot scherm aan te sluiten zodat bij een vergadering de tolk zichtbaar is voor alle dove aanwezigen.
- iii. Het toestel of de software is voorzien van een contactenlijst.

### **8.2.2. Software voor gebruikers**

- a) De software moet aan een aantal absolute voorwaarden voldoen:
  - i. Het gebruik van gespecialiseerde software is momenteel nog noodzakelijk om de privacy en de gepaste kwaliteit te garanderen. Mainstream software garandeert momenteel nog niet voldoende de privacy en de kwaliteit. Bovendien is er geen interoperationaliteit tussen de verschillende mainstream programma's. Als dit in de toekomst wel kan gegarandeerd worden, kan ook deze software in aanmerking komen.
  - ii. De software moet een tekstfunctie voorzien. Telefoonnummers, namen en adressen kunnen dan getypt worden door de dove persoon of de tolk. Ook als de internetverbinding van mindere kwaliteit is, kan er overgeschakeld worden naar tekst.
- b) Het is aanbevolen dat de software ook aan de volgende voorwaarden voldoet:
  - i. Bij het oproepen van de afstandstolkendienst moet de dove persoon kunnen zien hoeveel wachtenden er nog voor hem zijn.
  - ii. De gebruiker kan op verschillende apparaten inloggen met een eigen gebruikersnaam en paswoord die de instellingen bewaart. Waar de gebruiker inlogt, op welk apparaat dan ook, moet hij steeds bereikbaar zijn via zijn vaste nummer.
  - iii. De dove persoon moet de duur van het huidige gesprek kunnen raadplegen.
- c) Openbare diensten of bedrijven die het afstandstolken willen aanbieden aan dove bezoekers of werknemers moeten een beroep kunnen doen op de afstandstolkendienst voor hulp in het optimaliseren van het systeem binnen de dienst of het bedrijf. De afstandstolkendienst bekijkt dan samen met de technische dienst of persoon van de openbare dienst of het bedrijf hoe het systeem het best geïmplementeerd wordt.

### **8.2.3. Hardware en software voor de afstandstolkendienst**

- a) De software die door de afstandstolkendienst gebruikt wordt, moet compatibel zijn met de gebruikerssoftware zoals die hierboven werd beschreven.
- b) De dienst moet met Internet Protocol (IP) werken.
- c) De software moet het mogelijk maken dat de tolken zowel in een callcenter als van thuis uit kunnen werken en dat een netwerk hen verbindt met elkaar en met het callcenter.
- d) Als de tolk problemen ondervindt bij een oproep kan hij eenvoudig doorschakelen naar een andere tolk (call diversion).
- e) De tolk heeft een laptop en webcam nodig die de optimale werking van de software garandeert. Daarnaast heeft de tolk ook een gepaste headset nodig.
- f) De tolk heeft een eigen login die de instellingen van de tolk bewaart.



- g) Alle oproepgegevens (duur gesprek, aantal tolken tijdens gesprek,...) moeten automatisch geregistreerd worden in een database om een goede opvolging van het afstandstolken mogelijk te maken.
- h) De software moet goed beveiligd zijn zodat de privacy van de gebruiker en zijn gegevens verzekerd zijn.
- i) Het systeem moet beschikken over een noodlijn zodat de tolk duidelijk merkt wanneer een noodoproep binnenkomt en er geen andere afstandstolk beschikbaar is zodat de tolk prioriteit kan geven aan de noodoproep.
- j) Oproepen moeten gelokaliseerd kunnen worden in geval van een noodoproep.

#### **8.2.4. Internetverbinding**

- a) Om adequaat te kunnen communiceren in gebarentaal zijn dertig beelden per seconde noodzakelijk. Hiervoor is een snelle verbinding essentieel. De minimale snelheid is 256 Kb/s maar beter is een snelheid van 380 Kb/s.
- b) De internetverbinding voor de tolk is bij voorkeur 1 Mb/s.
- c) Mobiele beeldtelefoons moeten voorzien zijn van draadloos internet dat goede beeldoverdracht garandeert.
- d) De technische persoon van de afstandstolkendienst bekijkt samen met de IT-afdeling of –persoon van een openbare dienst of een bedrijf hoe de internetverbinding op een veilige manier kan opengesteld worden voor dove personen die met hun eigen apparaat een beroep willen doen op de afstandstolkendienst.

### **8.3. Organisatie**

Het is allereerst aan te raden om een langere testperiode te houden met de bedoeling zoveel mogelijk bij te leren over de specifieke praktische uitwerking van de organisatieaspecten. De conclusies die uit die testperiode komen bepalen de specifieke organisatie van de permanente afstandstolkendienst. Wat volgt zijn de algemene aanbevelingen voor de lange termijn.

1. Zelfs als er in de financiering een onderscheid gemaakt wordt tussen VRI en VRS is het aangeraden om beide binnen dezelfde dienst te organiseren.
2. Zolang de schaarste aan tolken aanhoudt, moet de Vlaamse overheid het gelijkheidsbeleid bewaken. Er moet gezorgd worden dat de inzet van livetolken en afstandstolken zodanig op elkaar afgestemd wordt dat de inzet van livetolken voor de gebruikers niet lijdt onder het afstandstolken en omgekeerd.
3. Er moet gestreefd worden naar een non-stopdienstverlening, vooral voor noodgevallen. Maar ook in het begin moet gestreefd worden naar een dienstverlening die beschikbaar is tot ruim buiten de werkuren.
4. De afstandstolkendienst kiest zelf of ze enkel met tolken in een callcenter werkt of ook met tolken die van thuis uit werken. Voor deze laatste optie moeten wel de juiste voorwaarden vervuld zijn zodat de kwaliteit en privacy gegarandeerd zijn. Een coördinator volgt alles op vanuit het callcenter en kan de tolk die thuis werkt ondersteunen vanop afstand indien nodig.

5. De dienst die het afstandstolken organiseert, kan de tolken zowel voor live-opdrachten als voor afstandstolken inzetten, als de tolk hiermee akkoord gaat. De dienst moet in samenspraak met de tolk bekijken hoe dit precies in zijn werk moet gaan. De dienst moet ervoor zorgen dat er voor beide diensten voldoende tolken ter beschikking staan. Dit kan bijvoorbeeld door middel van een analyse van de piekuren van beide diensten.
6. Goede werkomstandigheden voor de tolken zijn van het grootste belang om ervaren tolken aan te trekken en te houden. De afstandstolkendienst moet met de belangenvereniging van de tolken onderhandelen over hoelang een tolk maximaal zonder pauze mag tolken. Deze maximale duur moet gebaseerd zijn op de ervaringen van de tolken in de testfase en moet vastgelegd worden in het arbeidsreglement. Wanneer de maximale duur tijdens een opdracht overschreden wordt, dan schakelt het systeem de oproep door naar een andere beschikbare tolk. De nieuwe tolk moet voorbereid aan het gesprek kunnen beginnen. Hoe dit best in zijn werk gaat, moet de dienst verder onderzoeken en uitproberen.

## **8.4. Financiën**

De precieze financiering van een permanente afstandstolkendienst zal nog nader besproken en bepaald moeten worden door de relevante overheidsinstanties. In de aanbevelingen hieronder worden de algemene principes weergegeven.

### **8.4.1. Algemeen**

- a) De beleidsdomeinen welzijn en werk zullen een belangrijk deel van de financiële verantwoordelijkheid op zich nemen, meer bepaald:
  - i. de tolkkosten
  - ii. de kosten van de bijzondere software voor de gebruikers en voor de tolkdienst (indien noodzakelijk te leveren via een van de gespecialiseerde firma's, tenzij die firma's ondertussen overbodig zouden geworden zijn dankzij de verspreiding van betere standaardtechnologie)
  - iii. de coördinatiekosten die eventueel kunnen blijven samenvallen met de coördinatiekosten voor livetolken
- b) De financiering van infrastructuurkosten, communicatiekosten en gesprekskosten en de precieze bijdrage van elk domein voor de bovenstaande kosten moeten besproken en uitgewerkt worden door de relevante overheidsinstanties.
- c) Als het mogelijk blijkt om in het onderwijs afstandstolken in te zetten, dan moet ook het Ministerie van Onderwijs financieel bijdragen.
- d) Wanneer voldoende lang getest werd om onderbouwde statistische en organisatorische conclusies te trekken, is het aangewezen dat de overheidsinstanties een uitbesteding uitschrijven. Hierin moeten alle functioneringsvoorwaarden opgenomen zijn waaraan een organisatie moet voldoen om een reguliere subsidie te verkrijgen voor het organiseren van een afstandstolkendienst. Geïnteresseerde instanties kunnen zich dan kandidaat stellen. De overheid beslist welke instantie de afstandstolkendienst mag organiseren. De dienst neemt zelf een bedrijf aan dat de technologie levert en verzorgt.

#### **8.4.2. Kosten voor de gebruiker**

- a) De dove gebruiker moet ongelimiteerd gebruik kunnen maken van VRS zonder dat dit een meerkost betekent ten opzichte van een horende persoon die telefoneert. Het wordt aanbevolen dat de telecomsector VRS meefinanciert door middel van een fonds waarin de telecombedrijven een jaarlijkse bijdrage storten. Een alternatief of aanvulling is financiering door de Vlaamse Infolijn, die momenteel Teletolk financiert.
- b) In de toekomst moet VRI, het echte tolken op afstand, per minuut berekend worden en afgetrokken worden van de tolkuren (in de arbeidssituatie of in de leefsituatie) van de dove gebruiker. Om het berekenen per minuut voor de leefsituatie mogelijk te maken, moet de regelgeving van het VAPH en het Besluit van de Vlaamse Regering (BVR) over de tolkuren voor dove personen op termijn aangepast worden.
- c) Voor het gebruik van VRI in de leefsituatie zijn er uitzonderingen. Openbare diensten zoals gemeentelijke of stedelijke diensten, provinciale diensten, ziekenhuizen en dergelijke moeten zelf hun toegankelijkheid voor dove personen garanderen. Zij moeten zelf een livetolk inschakelen of een beroep doen op de afstandstolkendienst. Deze diensten staan zelf in voor de kosten van de afstandstolk en dit wordt dus niet afgetrokken van de tolkuren van de dove persoon.

#### **8.4.3. Financiering apparaat**

- a) Apparaat voor de leefsituatie  
Het VAPH onderzoekt in welke mate de aanschaf van de nodige apparatuur meerkosten met zich meebrengt ten opzichte van een horend persoon en in welke mate het VAPH in de leefsituatie daarvoor een tegemoetkoming kan voorzien.
- b) Apparaat voor de werksituatie
  - i. Een tegemoetkoming in de kosten van een beeldtelefoon past binnen de arbeidspostaanpassing.
  - ii. De VDAB moet bekijken of van de werkgever een bijdrage zal worden gevraagd.

### **8.5. Gebruikers**

#### **8.5.1 Sensibilisering van gebruikers**

- a) Het is belangrijk dat de nodige sensibilisering van gebruikers gebeurt zodat zij juist geïnformeerd worden over de mogelijkheden en de spelregels van het afstandstolken.
- b) De afstandstolkendienst moet duidelijke afspraken met de gebruikers maken om een efficiënt gebruik te garanderen:
  - i. Vanaf een bepaalde duur moet een livetolk ingeschakeld worden.
  - ii. In bepaalde contexten moet een bepaalde optie, livetolken of afstandstolken, gebruikt worden, bijvoorbeeld een livetolk voor een lange vergadering met meer dan twee personen. Uiteraard moeten steeds uitzonderingen mogelijk zijn als er een gegronde reden is.

### **8.5.2. Apparaten**

- a) De gebruiker heeft zowel thuis als op het werk een apparaat nodig. Daarenboven is er een mobiel apparaat voor buitenshuis nodig.
- b) De gebruiker moet zelf kunnen kiezen welk apparaat het best geschikt is voor zijn of haar noden.
- c) Het apparaat moet gebruiksvriendelijk en aanpasbaar zijn, vooral voor dove personen die niet zo goed met nieuwe technologie kunnen omgaan, zoals oudere mensen of dove mensen met een mentale beperking.

### **8.5.3. Klachtenprocedure**

- a) De gebruiker kan een klacht indienen als hij niet tevreden is over de geleverde diensten, hetzij over de dienstverlening van de afstandstolkendienst of over de kwaliteit van de tolk.

### **8.5.4. Tolken**

- a) De gebruiker kan tijdens een gesprek vragen om van tolk te wisselen als er een andere tolk beschikbaar is. Dit kan als de gebruiker niet tevreden is over de tolk of als hij een specifieke tolk verkiest.

### **8.5.5. Gebruik**

- a) De gebruiker mag zelf kiezen in welke situaties hij het afstandstolken gebruikt als het binnen de afspraken van de afstandstolkendienst valt (zie 1 b ii). Uit de analyse van de potentiële gebruikers blijkt dat dove personen het vooral zullen gebruiken om te telefoneren (VRS). Maar ook voor doktersbezoeken en voor onverwachte bezoeken aan het ziekenhuis denkt de gebruiker vaak het afstandstolken te gebruiken. Daarnaast willen ze graag een beroep doen op afstandstolken bij korte of onverwachte gesprekken op het werk en in hun privéleven.
- b) Gebruik in openbare diensten en gebouwen
  - i. Zoals al vermeld in de financiële aanbevelingen, zijn de openbare diensten zelf verantwoordelijk om het afstandstolken mogelijk te maken binnen hun diensten. Hoe dit precies haalbaar wordt en praktisch in zijn werk zal gaan, moet samen met de openbare diensten en de koepelorganisaties uitgewerkt worden.
  - ii. Voor sommige openbare plaatsen zoals een treinstation, gebruikt de dove persoon beter zijn eigen mobiele beeldtelefoon. Hiervoor moet een wifi-hotspot aanwezig zijn.

### **8.5.6. Soorten gebruikers**

- a) Dit project had als doelgroep dove personen die Vlaamse Gebarentaal kennen. De overheid moet samen met de relevante belangenverenigingen onderzoeken of andere groepen van dit systeem op een of andere manier gebruik kunnen maken.

## 8.6. Wetgeving

1. De wetgeving die van toepassing is op beeldtelefonie en dus relevant is voor de oprichting van de afstandstolkendienst, namelijk de federale wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, moet zo vlug mogelijk worden aangepast en in overeenstemming gebracht met de regelgeving van de Europese Unie. Op Europees niveau werd in 2009 de Universele dienstenrichtlijn aangenomen die de toegang regelt voor personen met een handicap tot elektronische communicatiediensten en -netwerken.
2. Naargelang de technologie evolueert, moet de regelgeving op toegankelijke communicatie worden aangepast, zoals de wijze waarop de nooddiensten kunnen worden bereikt. Momenteel stelt de wetgever<sup>12</sup> voor dat de nooddiensten per tekstbericht zullen kunnen worden verwittigd. Met de oprichting van een afstandstolkendienst moeten de nooddiensten over de mogelijkheid beschikken om oproepen ook via video, foto en stem te ontvangen.
3. Er moeten regels worden vastgelegd waaraan minimaal moet worden voldaan om te garanderen dat dove en slechthorende personen op een redelijke manier aanspraak kunnen maken op hun recht op informatie en communicatie, en op voet van gelijkheid toegang hebben tot diensten en activiteiten die publiekelijk beschikbaar zijn. Dit houdt onder meer in dat de afstandstolkendienst zo bereikbaar mogelijk moet zijn, idealiter 24u op 24 en 7 dagen op 7. Verder wordt hieronder begrepen dat een maximale tijdspanne wordt afgesproken waarbinnen een erkende afstandstolk ter beschikking wordt gesteld en dat deze dienstverlening geen meerkost inhoudt voor dove en slechthorende personen.
4. In het kader van redelijke aanpassingen en vanuit de bestaande mogelijkheden moeten zowel openbare instellingen als private organisaties maatregelen nemen zodat dove en slechthorende personen kunnen beschikken over een erkende tolk Vlaamse Gebarentaal.
5. De nodige budgetten moeten worden vrijgemaakt om een afstandstolkendienst op te richten, uit te bouwen en uit te breiden naar alle aspecten van het maatschappelijke leven;
6. Bij de oprichting en de evaluatie van de afstandstolkendienst moet men het doel van het project voor ogen blijven houden: een dove en slechthorende persoon heeft, ondanks zijn of haar beperking, recht op een aanpassing die ertoe bijdraagt dat hij of zij op een gelijkwaardige en zelfstandige wijze kan genieten van zijn of haar recht op communicatie en informatie.
7. De dove of slechthorende persoon, wanneer de situatie dit redelijkerwijze toelaat, kan steeds kiezen tussen een livetolk en een afstandstolk Vlaamse Gebarentaal. Het afstandstolken mag niet worden beschouwd als een vervanger voor het livetolken, maar als een extra dienstverlening. Het gebruik van een afstandstolk is een goede optie voor korte of onverwachtse gesprekken.
8. De kwaliteit van de afstandstolkendienst moet worden gegarandeerd. Dove en slechthorende personen hebben recht op correcte, neutrale en volledige informatieoverdracht. Enkel tolken VGT, erkend door het Vlaams Agentschap voor

---

<sup>12</sup> Wetsvoorstel van 8 juli 2011 tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wat de bereikbaarheid van de nooddiensten betreft

Personen met een Handicap (VAPH), die een erkende opleiding hebben genoten en een deontologische code dienen te eerbiedigen, bieden effectieve garanties voor de kwaliteit van de informatieoverdracht. Alleen een neutrale, begrijpelijke en getrouwe vertaling van de informatie waarborgt een kwaliteitsvolle en betrouwbare communicatie tussen de horende en de dove persoon.

9. Bij de oprichting van een afstandstolkendienst moet advies worden ingewonnen bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, zodat de persoonsgegevens van de gebruiker en de inhoud van het gesprek tussen de gebruiker en de tolk op correcte wijze worden bijgehouden.
10. De dove en slechthorende personen en hun representatieve organisaties moeten geconsulteerd worden en er moet in passende mate rekening gehouden worden met hun opmerkingen en adviezen bij de oprichting en de opeenvolgende evaluaties van de afstandstolkendienst. Het motto van de organisaties van personen met een handicap tijdens de onderhandelingen van het VN Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap - "Nothing about us, without us" - moet ook hier ten volle worden gerespecteerd.
11. In de toekomst moet ook nagedacht worden om andere groepen in onze samenleving, zoals personen met spraakmoeilijkheden, te laten genieten van het gebruik van een afstandstolkendienst.

## 9. Nawoord

---

Fevlado en Cera hopen dat u allemaal overtuigd bent van het nut van afstandstolken voor dove personen in de Vlaamse Gemeenschap. Een dove persoon wordt vandaag de dag nog altijd met heel wat barrières in zijn dagelijkse leven geconfronteerd. Het afstandstolken biedt de mogelijkheid om sommige van deze barrières te overbruggen, wat de dove persoon beter wapent in het leven en zijn slaagkansen gevoelig verhoogt.

Laten we niet vergeten dat zowel België als Vlaanderen de VN-Conventie inzake de rechten van personen met een handicap ondertekend hebben. Hierin staat uitdrukkelijk vermeld dat informatie en communicatie toegankelijk gemaakt moeten worden voor dove personen. Meer zelfs: dat ze het recht hebben om op voet van gelijkheid met horende mensen informatie te ontvangen en te communiceren. Dit is zeker vandaag nog niet het geval; In België bijvoorbeeld zijn telecommunicatiediensten nog altijd niet toegankelijk voor dove personen.

Fevlado en Cera hopen dat de aanbevelingen in dit document bijdragen tot het oprichten van een afstandstolkendienst die het dagelijkse leven van een dove persoon toegankelijker maakt. Zoals reeds vermeld, zijn deze aanbevelingen nog heel algemeen. De precieze invulling moet nog besproken worden door de relevante overheidsdiensten en moet nog blijken uit een langere experimentele periode. De Vlaamse Dovengemeenschap hoopt alvast dat ze niet te lang moet wachten op een afstandstolkendienst!



# 10. Literatuur

---

Napier, Jemina (2011). "Here or there? An assessment of video remote signed language interpreter-mediated interaction in court" In: Braun, S. & Taylor, J.L. (Eds) *Videoconference and Remote Interpreting in Criminal Proceedings*. Guildford: University of Surrey, pp. 145-185.

OFCOM (2011). *Relay Services*. Verkrijgbaar op: <http://stakeholders.ofcom.org.uk/market-data-research/telecoms-research/ofcom-relay-services/>

SEO Economisch Onderzoek (2009). *Telefonie in Beeld. De kosten van een landelijke beeldbemiddelingsdienst*. Verkrijgbaar op: [http://www.seo.nl/uploads/media/2009-80\\_Telefonie\\_in\\_Beeld.pdf](http://www.seo.nl/uploads/media/2009-80_Telefonie_in_Beeld.pdf)

Taylor, M. (2005). "Video Relay Service Task Analysis Report" (No. Unpublished research report): *Distance Opportunities for Interpreting Training Center*, University of Northern Colorado, USA.

The Swedish Institute of Assistive Technology (2010). *Provision of Videophones and Video Interpreting for the Deaf and Hard of Hearing. A Comparative Study of Video Interpreting (IV) Systems in the US, Norway and Sweden*. Verkrijgbaar op: <http://hi.se/Global/pdf/2010/103102-pdf-VI-no-usa-swe.pdf>



# Bijlage A: Beeldtelefoon

---

De videotelefoon of beeldtelefoon, waarbij 'getelefoneerd' wordt met klank en beeld, maakt voor doven en slechthorenden een direct gesprek 'op afstand' mogelijk. Beeldtelefonie laat hen toe om direct, spontaan en met emotie te communiceren in de Vlaamse Gebarentaal. Beeldtelefonie is een adequaat hulpmiddel voor doven en slechthorenden die, omwille van problemen met lezen en schrijven, moeite hebben met het gebruik van teksttelefoon en fax (Videotelefonie: adequaat hulpmiddel voor doven en slechthorenden, KOC-studie 2005).

Er zijn twee grote groepen waarin de verschillende beeldtelefoons kunnen onderverdeeld worden:

1. Hardware-based systemen werken met gespecialiseerde apparaten die enkel voor het beeldbellen gebruikt worden.
2. Software-based systemen werken met mainstream apparaten waarop gespecialiseerde software geïnstalleerd wordt.

In het buitenland worden vooral de volgende opties gebruikt:

1. **Gespecialiseerde beeldtelefoons:** Deze beeldtelefoon dient enkel om te telefoneren. Het heeft een geïntegreerde camera, een beeldscherm, en een microfoon en luidspreker. Er zijn veel verschillende modellen van verschillende kwaliteit. De meeste moderne beeldtelefoons werken met een touchscreen.



Ojo Personal Video Phone



VidEye van DirectEye

Voordelen: Het is redelijk compact en kan dus gemakkelijk verplaatst worden.

Nadelen: De betere modellen zijn vrij duur. Bovendien heeft dit apparaat geen andere functie behalve het beeldbellen.

2. **Set-top-systeem:** Bij een set-top-systeem wordt een doos met de nodige hard- en software en een camera op een televisietoestel gezet. Het televisietoestel functioneert als beeldscherm. Er kan gekozen worden voor een bewegende camera die vanaf de andere kant van de lijn bediend kan worden.

Voordeel: Een groot scherm en met een draaibare camera kunnen meerdere personen tegelijkertijd aan een gesprek laten deelnemen.



Nadeel: Er is minder privacy. Het is vaak een groot tv-scherm en men weet soms niet wie er aan de andere kant van de lijn meekijkt. Bovendien geeft de ruimte (2-3 meter) tussen de beeldtelefoon en de spreker een gevoel van afstand.

3. **Laptop met webcam** van goede kwaliteit: Op de laptop wordt software geïnstalleerd die specifiek ontworpen is om het afstandstolken of communicatie onder gebarentaalgebruikers mogelijk te maken.

Voordelen: Een laptop is een mainstream apparaat dat voor vele andere zaken kan gebruikt worden, niet enkel voor het beeldbellen. Er kunnen gemakkelijk teksten of andere bestanden meegestuurd worden.

Nadelen: Een computer moet altijd aan staan om inkomende gesprekken te kunnen ontvangen. Er kunnen storingen of vertragingen optreden omdat andere programma's op de computer actief zijn.



© Cisco Tandberg

4. **Smartphone:** Op de smartphone kan gespecialiseerde software geïnstalleerd worden of kan deze in de vorm van een smartphone-applicatie gedownload worden.

Voordelen: Een smartphone is uiteraard heel mobiel en kan dus gemakkelijk

onderweg gebruikt worden. Bovendien is dit een mainstream apparaat met veel andere functies.

Nadelen: Een smartphone heeft een klein scherm wat het vermoeiend maakt voor de dove persoon om lange tijd naar de tolk of de gebarende persoon aan de andere kant van de lijn te kijken.



5. **Tablets:** Tablets zoals de iPad die recent op de markt verschenen zijn, kunnen een oplossing bieden voor het kleine scherm van de smartphone.

Voordelen: Het is compact genoeg om overal mee te nemen en het heeft een voldoende groot scherm. Bovendien hebben de mainstream tablets zoals de iPad nog veel andere functies en kan er op getypt worden.

Nadelen: De afstandstolkenfunctie voor tablets is nog in de ontwikkelingsfase en dus nog niet optimaal.

# Bijlage B: Doelgroepbepaling van afstandstolkendienst en beeldtelefoon

---

## 1. Primaire doelgroep afstandstolkendienst<sup>13</sup>

- Doofgeboren of pre-linguale dove personen
- Doofgeworden personen die de Vlaamse Gebarentaal voldoende beheersen
- Slechthorende personen die de Vlaamse Gebarentaal voldoende beheersen

## 2. Doelgroepen beeldtelefoon

Bijlage A geeft een overzicht van de verschillende soorten beeldtelefoon. Met beeldtelefoon wordt in deze publicatie verwezen naar het hulpmiddel waarvan de dove persoon gebruik maakt om een beroep te doen op de afstandstolkendienst. De beeldtelefoon heeft echter een ruimer potentieel gebruik dan enkel voor het afstandstolken. Hieronder wordt een overzicht gegeven van de doelgroepen voor wie een beeldtelefoon nuttig is.

- Doofgeboren of pre-linguale dove personen hebben nood aan een beeldtelefoon die hen toegang verschaft tot telecommunicatie. Met een beeldtelefoon kunnen zij op afstand in hun eerste taal, Vlaamse Gebarentaal, communiceren.
- Doofgeworden personen hebben eveneens nood aan een beeldtelefoon als telecommunicatiemiddel. Een beeldtelefoon biedt hen de mogelijkheid om, afhankelijk van hun kennis van Vlaamse Gebarentaal, in Vlaamse Gebarentaal of via spraakafzien in real-time interactief te communiceren.
- Zwaar slechthorende personen kunnen een videotelefoon nodig hebben als telecommunicatiemiddel dat hen de mogelijkheid biedt om in Vlaamse Gebarentaal of via spraak en spraakafzien in real time interactief te communiceren.
- Slechthorende personen kunnen een videotelefoon nodig hebben als telecommunicatiemiddel dat hen de mogelijkheid biedt om in Vlaamse Gebarentaal of via spraak en spraakafzien in real time interactief te communiceren.
- Andere doelgroepen: beeldcommunicatie laat langdurig zieken of ouderen toe om sociale contacten met familieleden, vrienden en mantelzorgers te onderhouden en zo te voorkomen dat zij in een sociaal isolement terechtkomen. Bovendien kan een beeldtelefoon gebruikt worden voor het afstandstolken in gesproken talen voor anderstaligen. Er loopt hierover momenteel een project in enkele Vlaamse ziekenhuizen.

---

<sup>13</sup> Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de primaire en de secundaire doelgroep. De primaire doelgroep zijn de dove en slechthorende personen die afstandstolken nodig hebben om te communiceren. De secundaire doelgroep zijn dan de horende personen die een dove persoon willen contacteren of met een dove persoon willen communiceren.

# Bijlage C: Huidige toekenning van tolkuren

---

## REGELGEVING VAN DE VLAAMSE REGERING

Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) en de VDAB kunnen voor personen met een gehoorverlies tolkkosten ten laste nemen.

### Wie kan het recht op tolkuren verkrijgen?

Iedereen die in Vlaanderen woont en die een ernstige auditieve handicap heeft, kan dit recht verkrijgen.

Er bestaan momenteel 4 soorten tolkuren:

- Leefsfeertolkuren (L-uren) (via VAPH)
- Arbeidstolkuren (A-uren) (via VDAB)
- Sollicitatietolkuren (S-uren) (via VDAB)
- Tolkuren beroepsopleiding (B-uren) (via VDAB)

De aanvrager moet uiteraard eerst ingeschreven zijn bij het VAPH of bij de VDAB.

### Hoe L-uren ontvangen van het VAPH?

De aanvrager moet via een brief expliciet het 'recht op tolkuren' (L-uren) aanvragen en moet medisch kunnen bewijzen dat hij of zij:

- een verlies van 90 dB of meer heeft aan het beste oor, voor de zuivere toonstimuli van 500, 1000 en 2000 Hz (gemiddelde waarde Fletcher-index). Dit verlies moet aangetoond worden via een tonaal audiometrische test.
- ofwel een gemiddeld verlies heeft van minder dan 90 dB, maar met minder dan 20 % herkende woorden bij optimale versterking (categorie 4 in de BIAP-classificatie). Dit verlies moet aangetoond worden via een vocaal audiometrische test.

### Hoe A-uren ontvangen van de VDAB ?

Als de gebruiker vroeger bij het VAPH al L- uren had, dan moet hij geen speciale aanvraag meer doen bij de VDAB. Hij mag aan het CAB rechtstreeks een tolk in de arbeidssituatie vragen op voorwaarde dat hij bij zijn eerste tolkaanvraag in de arbeidssituatie tegelijkertijd aan het CAB een werkgeversattest bezorgt. Dit werkgeversattest vermeldt het aantal werkuren van de werknemer. Het CAB geeft dan automatisch aan deze gebruiker het recht op arbeidstolkuren.

Als de gebruiker nog geen L-uren had, moet hij een attest aan een geneesheer-specialist vragen. Op dit attest moet vermeld staan: de diagnose en de verklaring dat de dove persoon aan de volgende medische voorwaarden voldoet: - ofwel vanaf 70 dB verlies aan het beste oor bij tonale audiometrie (vastgesteld door een NKO-arts) - ofwel 70 % of minder spraakverstaan bij vocale audiometrie (vastgesteld door een NKO-arts).

## Recht op hoeveel tolkuren?

### **Basisrecht van 18 tolkuren in de leefsituatie**

Is het dossier goedgekeurd, dan ontvangt de gebruiker het recht op 18 tolkuren in de leefsituatie. Per 1 januari ontvangt de gebruiker opnieuw 18 tolkuren, ook al werden de tolkuren van het vorige jaar niet allemaal opgebruikt. Mensen met een auditieve handicap én gezichtsbeperkingen ontvangen bij een positieve beslissing van het VAPH standaard 50 tolkuren.

### **Bijkomende tolkuren in de leefsituatie**

Mits een goede schriftelijke motivatie kunnen gebruikers tijdens het lopende kalenderjaar tolkuren bijvragen om zo een afwijking te verkrijgen, met een maximum van 18 tolkuren (18+18 = 36). Op het einde van ieder jaar wordt de afwijking geschrapt en verkrijgt de gebruiker op 1 januari van het jaar nadien opnieuw standaard 18 tolkuren. De verdubbeling moet dus jaarlijks opnieuw aangevraagd worden bij het Agentschap. Als het Agentschap het recht op de afwijking goedkeurt, dan gaat het recht in op de datum dat de gebruiker zijn aanvraag voor een afwijking heeft ingediend, tot het einde van het lopende kalenderjaar.

### **Basisrecht op 10 % tolkuren in de arbeidssituatie**

Een gebruiker kan het recht op tolkuren voor het werk bekomen, namelijk tot 10 % van de effectieve arbeidstijd op jaarbasis. Voor een voltijdse werkkraft die 38 uur per week werkt, betekent dit dus een maximum van 197 tolkuren per jaar. Arbeidstolkuren mogen uitsluitend gebruikt worden met het doel om de bestaande werksituatie rechtstreeks te verbeteren. De werknemer mag geen arbeidstolkuren gebruiken voor activiteiten die niets met het werk te maken hebben. Een dove persoon kan geen arbeidstolkuren gebruiken als hij geen werk heeft.

### **Bijkomende tolkuren in de arbeidssituatie**

Dove gebruikers die meer dan 10 % tolkuren nodig hebben tijdens een kalenderjaar, kunnen bij de VDAB een gemotiveerde aanvraag indienen. De VDAB behandelt deze vragen volgens de bestaande regelgeving en in relatie tot de arbeidskansen van de betrokkene. Bij deze aanvraag moet de aanvrager een attest van zijn werkgever voorleggen, dat de aanvraag voor bijkomende tolkuren in de arbeidssituatie motiveert.

### **Recht op tolkuren bij sollicitaties**

Heeft de gebruiker al recht op L-uren van het VAPH, dan heeft hij ook recht op S-uren op voorwaarde dat hij bij de VDAB ingeschreven is als werkzoekende. Per jaar heeft hij recht op 18 tolkuren voor sollicitaties (uitzonderlijk kunnen meer dan 18 uren aangevraagd worden).

Een persoon die geen L-uren heeft van het VAPH en S-uren nodig heeft, moet S-uren aanvragen bij de VDAB. Wanneer gebruikers werkloos zijn en een erkende beroepsopleiding willen volgen, kunnen zij aan de VDAB vragen of zij het recht op tolkondersteuning kunnen krijgen om de opleiding verstaanbaar te maken.

## Bijlage D: Cera

---



### *Samen investeren in welvaart en welzijn*

**Zo'n half miljoen vennoten bouwen elke dag mee aan maatschappelijke projecten en verstevigen de fundamenten van een sterke financiële groep.**

Cera is een **coöperatie** van zo'n half miljoen vennoten en investeert samen met hen op financieel en maatschappelijk vlak.

Cera controleert ruim 30 % van de aandelen van **KBC Groep**. Deze investering zorgt voor de stabiliteit en de verdere ontwikkeling van deze groep. Zo creëren we kansen voor directe en indirecte werkgelegenheid.

Cera investeert ook in de samenleving via **maatschappelijke projecten**, op regionaal, nationaal en internationaal vlak. Deze projecten sluiten aan bij de waarden van onze coöperatie: **samenwerking, solidariteit en respect voor het individu**.

De domeinen waarin Cera investeert zijn: Armoede en sociale uitsluiting, Cera Expertisecentrum Ondernemen, Kunst en cultuur, Land- en tuinbouw en platteland, Medisch-sociaal, Lokale onderwijsinitiatieven en Solidair bankieren en verzekeren in ontwikkelingslanden via BRS.

Onze investeringen dragen bij tot de welvaart van alle betrokkenen en tot het welzijn van de hele samenleving.

Cera CVBA  
Philipssite 5 b10  
3001 Leuven  
Tel. 070 69 52 42  
[www.cera.be](http://www.cera.be) - [info@cera.be](mailto:info@cera.be)



## Bijlage E: De Federatie van Vlaamse Dovenorganisaties

---

De Federatie van Vlaamse Dovenorganisaties (afgekort tot Fevlado) is een vzw met als missie werk maken van gelijkwaardigheid, emancipatie en ontplooiing van dove personen en hun taal, de Vlaamse Gebarentaal, in de samenleving. Daarom komt Fevlado op voor de eigenheid, de rechten en het welzijn van dove personen in alle aspecten van het dagelijkse leven.

Fevlado is de koepelorganisatie waarbij alle Vlaamse dovenclubs zijn aangesloten. De werking van Fevlado spitst zich toe op belangenverdediging en de ledenbeweging. Fevlado heeft zijn zetel in Gent en telt zes regionale secretariaten verspreid over Vlaanderen.

### *Wat stelt Fevlado vast?*

- Dove en slechthorende personen worden gediscrimineerd
- De horende samenleving heeft een verkeerd beeld over deze groep
- Uitsluiting van dove en slechthorende personen op sociaal vlak
- Niet-respecteren van burgerrechten van dove en slechthorende personen

### *Wat wil Fevlado doen?*

- Bereiken van volwaardig 'burgerschap' met gelijke rechten en kansen voor iedere dove en slechthorende persoon.
- Behouden en verbeteren van taalkundige en culturele identiteit van dove en slechthorende personen.
- Streven naar beter zelfbewustzijn van onze groep zodat ze meer voor zichzelf kunnen opkomen en zelf beslissen over eigen leven.
- Bereiken van wederzijds respect voor iedere persoon, zowel doof, slechthorend als horend.

### *Hoe gaat Fevlado daarin tewerk?*

- Actief beïnvloeden van het beleid (politiek, overheid), bewustmaken van de samenleving, aanbieden en/of ondersteunen van opleidingen, belangenverdediging en indien nodig actievoering.
- Informeren en ondersteunen van de taalkundige en socio-culturele gemeenschap van dove en slechthorende personen.





Copyright: Fevlado en Cera