

Bachelorpaper aangeboden tot het verkrijgen van het diploma
Bachelor of Arts in de toegepaste taalkunde

Tolken Vlaamse Gebarentaal in arbeid gerelateerde situaties

Door: Eline Devoldere
Promotor: Prof. Dr. Myriam Vermeerbergen

ACADEMIEJAAR 2014-2015

Woord vooraf

Tijdens het werken aan mijn bachelorpaper en onderzoek heb ik steun en hulp gehad van verschillende mensen. Deze wil ik graag heel hartelijk bedanken. Zonder hen zou dit alles niet tot een goed einde gekomen zijn.

Als eerste dank ik mijn promotor Myriam Vermeerbergen, omdat ik met al mijn vragen bij haar terecht kon. Ze gaf me ook veel tips rond literatuur en de aanpak van mijn onderzoek.

Ik wil het CAB ook heel erg bedanken en in het bijzonder Dirk De Witte en Oliva Moors. Ik kon bij hen altijd terecht met mijn vragen en verzoeken.

Mijn grootste dank gaat echter uit naar de vier Dove informanten en de twee afstandstolken. Zonder hen zou mijn onderzoek zeker niet geslaagd zijn. Heel erg bedankt om tijd vrij te maken en om met zoveel enthousiasme op mijn vragen te antwoorden.

Bovendien vertelde één van de informanten Fevlado over mijn onderzoek. Fevlado wil zelf ook een onderzoek opstarten rond het thema 'Doven en arbeid'. Zij hebben mij gecontacteerd met de vraag of ze deze paper mogen verwerken in hun eigen onderzoek. Ik vind het heel attent dat ze aan mij gedacht hebben en ik hoop dat mijn paper hen verder zal kunnen helpen. Ook aan Fevlado dus een grote dank u wel.

Verder wil ik ook nog iedereen bedanken die mij geholpen heeft met tips en verbeteringen rond taal. Ik denk hierbij vooral aan mevrouw Vermeerbergen, Margaux Vanherpe en mijn ouders.

Tot slot wil ik ook graag mijn medestudenten van Bachelor 3 Vlaamse Gebarentaal bedanken. We hebben het allemaal soms moeilijk gehad tijdens het schrijven van onze paper, maar we zijn elkaar blijven steunen tot het einde. Hopelijk met een mooi resultaat tot gevolg. Ik wil hen ook heel erg bedanken voor de afgelopen drie mooie en avontuurlijke jaren. Ik wens hen heel veel succes bij het vervolg van hun studies.

Abstract

Het abstract in VGT bevindt zich op de DVD.

Inhoudsopgave

Woord vooraf	- 2 -
Abstract	- 3 -
Inhoudsopgave	- 4 -
Inleiding	- 5 -
1. Literatuurstudie	- 6 -
1.1 Tolken Vlaamse Gebarentaal in arbeid gerelateerde situaties	- 6 -
1.1.1 Vlaamse Gebarentaal en de Vlaamse Dovengemeenschap	- 6 -
1.1.2 Tolken Vlaamse Gebarentaal.....	- 7 -
1.1.3 Het recht op tolkuren	- 11 -
1.1.4 Tolkuren voor het domein 'Werk'	- 14 -
1.1.5 Statistische info A-uren CAB: evolutie 2002-2014	- 15 -
1.2 Het project Afstandstolken	- 16 -
1.2.1 Afstandstolken in Vlaanderen	- 16 -
1.2.2 Afstandstolken in andere landen	- 19 -
1.2.3 Statistische info afstandstolken CAB: evolutie 2012-2014.....	- 20 -
1.3 Voorgaand onderzoek	- 21 -
2. Eigen onderzoek	- 22 -
2.1 Methodologie	- 22 -
2.1.1 Achtergrond van de informanten.....	- 22 -
2.2 Vragen	- 23 -
2.3 Resultaten.....	- 24 -
2.3.1 Tolken Vlaamse Gebarentaal in arbeid gerelateerde situaties	- 24 -
2.3.2 Het project afstandstolken.....	- 28 -
2.4 Conclusie	- 33 -
2.5 Discussie	- 34 -
Bibliografie	- 34 -
Webbronnen	- 35 -
Gedrukte bronnen.....	- 37 -

Inleiding

In Vlaanderen heeft elke Dove en slechthorende sinds 1994 jaarlijks recht op een pakket tolkuren. De tolkuren zijn opgedeeld in de verschillende domeinen welzijn, werk en onderwijs. De Dove persoon kan bij situaties in deze domeinen een tolk Vlaamse Gebarentaal inzetten, die de communicatie tussen de horende en de Dove partij optimaal maakt (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1998 ; Vermeerbergen & Van Herreweghe, 2008).

Voor het domein werk zijn er al enkele onderzoeken gedaan. Broekaert, Bogaert & Clement deden in 1994 een groot onderzoek naar de mening van 300 Vlaamse Doven en slechthorenden over verschillende thema's, waaronder ook werk. Vermeerbergen & Van Herreweghe (2008) en Vermeerbergen (2012) focusten op de recentere evolutie van de werksituatie van Doven. Van Themsche (2014) onderzocht wat Dove tolkgebruikers belangrijk vinden aan tolken Vlaamse Gebarentaal en hoe ze hen waarnemen. In 2012 werd in Vlaanderen het project afstandstolken opgestart (CAB, 2013 b). Bertels (2013) deed onderzoek naar dit project door afstandstolken en Dove gebruikers naar hun mening te vragen.

Er bestaan dus verschillende onderzoeken die focussen op het domein werk en er bestaat al onderzoek naar het recente project afstandstolken. Maar al deze onderzoeken blijven beperkt tot één bepaald aspect. Er is nog geen onderzoek die deze verschillende aspecten samenbundelt. Daarom ben ik nagegaan wat vier Dove veelgebruikers van het huidige systeem van de A-uren vinden. Ik heb ook gekeken wat ze vinden van de kwaliteit van de tolken die ze gebruiken. Bovendien heb ik onderzocht of ze gebruik maken van het nieuwe project afstandstolken. Daardoor zouden ze ook voor kortere momenten een tolk kunnen inschakelen op het werk zonder daarbij hun A-uren te verliezen. Door de betrekking van afstandstolken in mijn onderzoek wou ik het project ook van de andere kant bekijken. Ik heb gekeken in welke situatie het afstandstolken vooral gebruikt wordt en heb de informanten ook gevraagd wat ze zelf vinden van het project en waar er nog verbetering mogelijk is.

In deze bachelorpaper komen verschillende thema's aan bod. In de literatuurstudie wordt dieper ingegaan op Tolken Vlaamse Gebarentaal in arbeid gerelateerde situaties (1.1). In 1.2. wordt het project afstandstolken uitgelegd. Dan komen de resultaten van eerder gevoerde onderzoeken aan bod (1.3). In 2 leg ik mijn eigen onderzoek uit (2.1) en beschrijf ik de resultaten (2.3). Tot slot volgen de belangrijkste conclusies en het besluit (2.4 en 2.5).

1. Literatuurstudie

1.1 Tolken Vlaamse Gebarentaal in arbeid gerelateerde situaties

1.1.1 Vlaamse Gebarentaal en de Vlaamse Dovengemeenschap

Wat is de Vlaamse Gebarentaal?

Vermeerbergen en Van Herreweghe gebruiken volgende definitie om te omschrijven wat een taal precies is.

“Een taal is een natuurlijk ontstaan, menselijk communicatiemiddel waarmee je kan communiceren over alles wat je denkt, ziet, voelt, droomt. Een taal bestaat uit bouwstenen. Die bouwstenen worden volgens bepaalde regels samengevoegd tot grotere gehelen. Elke taal heeft eigen bouwstenen en regels” (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 2012, p. 9).

Gebarentalen zijn net als gesproken talen volwaardig, met een eigen grammatica en lexicon. Ze behoren tot de groep gestueel-visuele talen en staan zo tegenover de gesproken talen, die oraal-auditief zijn. Gebarentaal is ook niet universeel. Net zoals gesproken talen bestaan er over de hele wereld verschillende gebarentalen (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1996).

De meeste Doven in Vlaanderen zijn zich vandaag de dag bewust van de volwaardige status van hun taal. Maar dat is lang niet altijd zo geweest. In 1979 besliste de Federatie van Nederlandstalige Doven Fenedo (nu: Fevlado) om een gebarensysteem in te voeren, namelijk NmG of Nederlands met Gebaren. NmG is “een combinatie van het gesproken Nederlands en (tegelijkertijd met het spreken geproduceerde) gebaren.” (Vermeerbergen & Van Herreweghe, 2008, p. 2).

Aanvankelijk was het een heel strikt systeem met een één-woord-één-gebaar-relatie en met 14 morfologische markeerders. Het doel was om dit systeem te gebruiken in het onderwijs, maar ook Dove volwassenen werden sterk aangemoedigd om het te leren en te gebruiken. Het zou zo uitgroeien tot de ‘Algemene Gebarentaal’. Verder zag men NmG ook als ‘brugtaal’ tussen horende mensen en Doven.

Onder meer dankzij de eerste wetenschappelijke onderzoeken naar de ‘oude’ gebarentaal en het Horizon-project in de jaren '90 begon Fevlado na te denken over het nut van NmG en de mogelijkheid om VGT te gaan promoten (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1998; Vermeerbergen & Van Herreweghe, 2008). Het gevolg: in maart 1997 verwierp Fevlado het gebruik van NmG. Ze verwierp ook een opgelegde standaardisatie van de Vlaamse Gebarentaal, maar besliste om de spontane standaardisatie die aan de gang was actief steunen (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 2009). De evolutie van het promoten van NmG naar het promoten van VGT heeft onder andere een grote invloed gehad op de tolkenopleidingen in Vlaanderen (zie 1.1.2).

In Vlaanderen gebruikt men de Vlaamse Gebarentaal (VGT). Het heeft echter heel lang geduurd om tot deze term te komen. In de jaren '70 ging men uit van één Belgische Gebarentaal, met een regionaal verschil tussen Vlaanderen in het noorden en Wallonië in het zuiden van het land. Vanaf de jaren '90 echter, merkte men op dat beide regio's en ook de Gebarentaal zich op een verschillende manier ontwikkelden. In Vlaanderen sprak men bijgevolg van de Vlaams-Belgische Gebarentaal.

Eind jaren '90 besliste Fevlado (Federatie van Vlaamse DovenOrganisaties) op hun jaarlijkse bijeenkomst in oktober 2000 de Vlaamse Dovengemeenschap te laten beslissen wat de naam van hun taal zou zijn. Men kon kiezen tussen de volgende drie voorstellen: Vlaamse Gebarentaal, Vlaams-Belgische Gebarentaal of Belgische Gebarentaal. Er werd bijna unaniem gekozen voor het eerste. Deze keuze werd één jaar later opnieuw bevestigd (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 2009).

De Vlaamse Gebarentaal kreeg, na een lange strijd, op 26 april 2006 unaniem de culturele erkenning in het Vlaams Parlement. De Waalse tegenhanger LSBF, Langue des Signes de Belgique Francophone, werd al op 22 oktober 2003 officieel erkend (Vermeerbergen & Van Herreweghe, 2008).

Wat is de Vlaamse Dovengemeenschap?

In Vlaanderen beschouwen zo'n 6000 mensen VGT als hun eerste taal. Deze groep vormt de Vlaamse Dovengemeenschap. Ze zien zichzelf niet, of toch niet in de eerste plaats, als gehandicapt, maar wel als een linguïstische minderheidsgroep met hun eigen taal en cultuur. Daarom wordt er vaak een onderscheid gemaakt tussen 'doof' en 'Doof'. 'doof' met een kleine letter 'd' gebruikt men eerder in de medische wereld om een persoon te beschrijven die aan het beste oor gemiddeld 90 dB gehoorverlies heeft. Deze persoon kan tegelijk ook 'Doof' met hoofdletter 'D' zijn.¹ Dat betekent dat hij zichzelf beschouwt als lid van de Vlaamse Dovengemeenschap en dat de Vlaamse Gebarentaal zijn belangrijkste manier van communicatie is. Er zijn natuurlijk ook niet-doven die VGT kennen en in hun dagelijks leven gebruiken. Tot deze groep horen onder andere horende kinderen van Dove ouders (ook wel CODA's genoemd), tolken Vlaamse Gebarentaal, opvoeders of lesgevers in Dovenscholen en mensen die VGT als een tweede taal aanleren (Vermeerbergen, Doggen, De Weerd & Sheikh, 2012).

1.1.2 Tolken Vlaamse Gebarentaal

Het beroep 'tolk gebarentaal'

"Interpreting between people who use different languages is not a simple or mechanical process of substituting words from one language into another. It involves being in the messy midst of human beings trying to communicate and relate to each other. Accurately conveying one person's ideas, feelings, experiences and intentions, in a way that is meaningful to someone of a different cultural and linguistic background, is a delicate and most often difficult task" (Napier, McKee & Goswell, 2010, p. 1).

Napier, McKee & Goswell geven aan dat tolken helemaal geen simpele opdracht is. De tolk moet proberen zo juist mogelijk de ideeën van de ene persoon over te brengen naar de gesprekspartner. Daarom zegt men ook vaak dat tolken een soort van bemiddeling is tussen de verschillende talen, culturen en gemeenschappen van beide gesprekspartners. Tolken moeten dus over verschillende vaardigheden beschikken, die aangeleerd moeten worden en die veel oefening vergen (Napier, McKee & Goswell, 2010).

¹ In deze paper wordt altijd Doven, met een hoofdletter D, geschreven. Dat komt omdat de focus ligt op Doven die VGT gebruiken als hun 1^e taal en lid zijn van de Vlaamse Dovengemeenschap. Het gaat hier niet over hun medische toestand.

Gebarentaaltolken verschillen echter van hun collega-tolken die tolken tussen gesproken talen. Napier, McKee & Goswell zeggen hierover het volgende:

“Sign language interpreting involves the same basic process as spoken language interpreting, however, one key difference is modality: how the languages are produced and received. ... Sign language interpreters, however, usually work between a spoken (auditory-verbal) language and a signed language, which is visual-gestural. Sign language interpreting is therefore bi-modal, which creates some unique cognitive and physical demands” (Napier, McKee, Goswell, 2010, p. 4).

Door de verschillende modi van gesproken talen en gebarentalen staat de tolk voor een nog grotere uitdaging. Hij moet namelijk constant verwisselen van modus. Bovendien is het voor Doven vaak moeilijker om volledig toegang te krijgen tot de gesproken taal rondom hen. Daarom hebben zij vaak levenslang nood aan een tolk in diverse domeinen zoals onderwijs, werk en leefsituaties. De tolk gebarentaal heeft dus een relatief hechte band met de Dovengemeenschap (Napier, McKee & Goswell, 2010).

Opleidingen tot tolk Vlaamse Gebarentaal: vroeger en nu

In Vlaanderen waren professionele tolken VGT vroeger niet zo vanzelfsprekend. Vaak stonden horende familieleden van de Dove persoon paraat als tolk. We kunnen zelf stellen dat dat tegenwoordig in bepaalde situaties nog altijd het geval is. De allereerste opleiding tot ‘Tolk voor Doven’ in Vlaanderen werd opgestart in 1979 in Mechelen. Deze driejarige opleiding in avondonderwijs bestond uit 160 lessen per jaar. In deze opleiding verwierven de leerlingen voornamelijk de ‘streekgebaren’ in combinatie met een vereenvoudigde structuur van het Nederlands. De opleiding werd wel pas tien jaar later erkend (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1998; Vermeerbergen & Van Herreweghe, 2008).

De eerste erkende opleiding voor tolken gebarentaal kwam er in het jaar 1981. Dat was een opleiding van drie jaar in avondonderwijs met ongeveer 180 lessen per jaar. Dat betekent dat in 1984 de eerste tolken afgestudeerd waren. Later werd de opleiding uitgebreid naar vier jaar met ongeveer 280 uur per jaar. Het probleem met deze tolken was dat ze niet de ‘echte’ gebarentaal aangeleerd kregen, maar wel het Nederlands met Gebaren. Dit zorgde vaak voor communicatieproblemen tussen de tolk en de Dove persoon. Ook was het beroep van ‘doventolk’ in de jaren ’80 nog niet officieel erkend. De meesten volgden de opleiding omdat ze voor hun beroep moesten samenwerken met Doven of omdat ze Dove familieleden hadden (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1998; Vermeerbergen & Van Herreweghe, 2008).

Tegenwoordig bestaan er in Vlaanderen drie verschillende opleidingsmogelijkheden voor wie tolk VGT wil worden. De eerste mogelijkheid is de graduaatopleiding tot Tolk Vlaamse Gebarentaal in het Centrum voor Volwassenonderwijs VSPW in Gent. Dat is een driejarige opleiding (zes semesters) binnen het HBO5. Hier worden vakken aangeboden zoals: Vlaamse Gebarentaal, grammatica VGT, deontologie en beroepsaspecten van het tolken, stemtolken,... (Vermeerbergen, 2012; www.vspw.be).

Een tweede mogelijkheid is de HBO 5 opleiding tot ‘Tolk voor Doven’ in het CVO Crescendo in Mechelen. Ook deze opleiding duurt drie jaar. De cursisten krijgen vakken zoals: Vlaamse Gebarentaal, tolken, Dovengemeenschap, technische aspecten van het tolken,... (Vermeerbergen, 2012; www.cvo-crescendo.be).

Sinds schooljaar 2008-2009 bestaat er ook een opleiding op academisch niveau, namelijk aan de faculteit Letteren van KU Leuven Campus Sint-Andries Antwerpen. Binnen de opleiding Toegepaste Taalkunde studeert men drie talen: de moedertaal Nederlands, de keuze uit een schooltaal (Frans, Engels of Duits) en de derde taal, waar men kan kiezen voor Vlaamse Gebarentaal. Na de driejarige Bachelor kunnen de studenten ook nog een eenjarige master Tolken en indien gewenst een eenjarig postgraduaat Conferentietolken volgen (Vermeerbergen, 2012; www.arts.kuleuven.be).

Tolken VGT in Vlaanderen

Vroeger waren er relatief weinig tolken Vlaamse Gebarentaal actief in Vlaanderen. In het jaar 1996 bijvoorbeeld, waren er in het totaal 140 tolken afgestudeerd. Daarvan waren er slechts 91 erkend door het VAPH, maar slechts een 50-tal werkte effectief als tolk. Er was toen geen enkele tolk die tolkte in hoofdberoep omdat dat financieel niet haalbaar was. Daardoor konden de meeste tolken enkel 's avonds tolken, wat vaak een probleem was voor de Dove persoon (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1998).

In 2014 waren er in het totaal 165 tolken VGT actief, waarvan er 145 RZS-bijdragen moesten betalen. De minimumdrempel voor zelfstandige in bijberoep ligt momenteel op 1.423,9 euro. Het honorarium voor tolken Vlaamse Gebarentaal bedraagt sinds 1 januari 2014 36,35 euro per begonnen tolkuur. In 2014 waren er bovendien 107 schrijftolken actief. (CAB, 2015).

De deontologische code

Net zoals in elk ander beroep heeft ook de tolk Vlaamse Gebarentaal een aantal regels waar hij zich aan moet houden. Daarom wordt er meestal gebruik gemaakt van een deontologische code. Sinds de jaren '90 bestaat er zo'n deontologische code voor tolken Vlaamse Gebarentaal, genaamd de "Deontologische code in Welzijn & Werk voor tolk voor doven en slechthorenden". Maar aangezien het beroep van tolk Vlaamse Gebarentaal doorheen de jaren geëvolueerd is, wilde de Adviescommissie Vlaamse Gebarentaal graag een vernieuwing van de oude beroepscode. Ze werkte hiervoor vanaf 2011 samen met de Beroepsvereniging Vlaamse Tolken Gebarentaal (BVGT). Ook de SERV (Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen) gaf advies rond het beroepscompetentieprofiel van de tolk VGT. De "Algemene Beroepscode tolken Vlaamse Gebarentaal" werd in december 2012 goedgekeurd en is sinds september 2013 van kracht voor de 3 domeinen Welzijn, Werk en Onderwijs (CAB, 2013 a).

De code gaat uit van acht algemene principes waaraan de tolk bij elke tolkopdracht moet voldoen. De principes zijn letterlijk overgenomen uit de Algemene Beroepscode tolken Vlaamse Gebarentaal van het CAB (2013 a). Elk principe wordt telkens kort in eigen woorden toegelicht.

Principe 1: voordat een tolk een opdracht aanneemt moet hij/zij nagaan of hij/zij zich binnen de opdracht aan de beroepscode kan houden en of hij/zij de opdracht aankan.

Dit principe houdt in dat de tolk zichzelf vooraf een paar vragen stelt zoals: Ben ik als tolk Vlaamse Gebarentaal deskundig genoeg voor deze opdracht? Heb ik alle vaardigheden om de opdracht tot een goed einde te brengen? Zijn mijn eigen maatschappelijke of ethische opvattingen niet in strijd met de inhoud van de opdracht? Als één van deze vragen negatief beantwoord wordt, moet de tolk de opdracht afwijzen.

Principe 2: de tolk zorgt voor een professionele en gelijkwaardige relatie tot de (horende en dove) gebruiker. De tolk mag bij het uitvoeren van de opdracht noch de dove, noch de horende partij bevoordelen of benadelen. Dat wil zeggen dat beide partijen behandeld moeten worden als gelijkwaardige partners. De gebruiker en de tolk hebben wel het recht te verwijzen naar de vastgelegde regels in de code, mochten er zich bepaalde problemen of discussies voordoen. Tijdens de opdracht is de hoofdtak van de tolk het tolken. Andere eventuele taken mag de tolk op zich nemen, maar enkel als deze zorgen voor een effectieve communicatie tussen beide gesprekspartners. In alle andere gevallen zijn deze extra taken niet verplicht.

Principe 3: de tolk zorgt er voor dat de partijen tot effectieve communicatie komen.

De tolk zorgt ervoor dat de boodschap en de intentie van de gebruiker correct overgebracht wordt. Het is belangrijk dat de tolk hierbij rekening houdt met eventuele taalkundige en/of culturele verschillen tussen de horende en dove gesprekspartner. Indien nodig past hij hiervoor het taalgebruik aan. De tolk mag in geen enkel geval de gebruiker beïnvloeden of macht op de gebruiker uitoefenen. Verder neemt hij ook zijn verantwoordelijkheid op en houdt rekening met eventuele gevolgen. Als er zich storende factoren zouden voordoen, zowel extern als intern, mag de tolk dit melden aan de gebruikers. Verder is het de plicht van de tolk om gemaakte fouten onmiddellijk terug recht te zetten. Bij onduidelijkheid moet de tolk de gebruiker om herhaling of extra uitleg vragen. Mocht de gebruiker een te grote informatiedichtheid gebruiken, mag de tolk de gebruiker om een korte pauze vragen, zodat alle informatie correct getolkt kan worden. Als de tolk ten slotte een aangenomen opdracht liever wil doorgeven aan een collega, mag hij dat pas doen na overleg met de gebruiker.

Principe 4: de tolk houdt zich aan de zwijgplicht en meldingsplicht.

Alle info omtrent een tolkopdracht is strikt vertrouwelijk. Zowel de informatie die vooraf gaat aan de opdracht, als alle informatie tijdens het uitvoeren van de opdracht. De tolk mag in geen geval deze informatie doorspelen aan anderen, behalve als de tolk bepaalde informatie wil bespreken met een collega. In dit geval hebben beide tolken zwijgplicht of 'gedeeld beroepsgeheim'. Anderzijds heeft de tolk ook meldingsplicht. Dat wil zeggen dat de tolk verplicht is bepaalde informatie wel te delen. Dat is bijvoorbeeld het geval als blijkt dat derden mentaal of fysiek in gevaar zouden zijn. Bij zo'n situatie moet de tolk deze informatie aan de geschikte instantie melden. Ook wanneer de tolk zich onder een wet van vrijgave van informatie bevindt, moet hij alle gevraagde informatie delen.

Principe 5: de tolk moet gepast vergoed worden voor geleverde prestaties.

Als de aangenomen opdracht tot stand kwam via een bemiddelingsdienst, ligt de vergoeding van de tolk Vlaamse Gebarentaal bij wet vast. Als de tolk daarentegen voor een privé-opdracht gevraagd wordt, mag hij zelf met de gebruiker onderhandelen over een gepaste vergoeding voor de geleverde prestatie.

Principe 6: de tolk is verantwoordelijk voor zijn eigen kwaliteit van tolken.

Het is de plicht van de tolk zelf om zijn niveau en kwaliteit van tolken op het gewenste punt te houden. De tolk is altijd zelf verantwoordelijk voor de eigen kwaliteit van de tolkprestatie.

Principe 7: de tolk gaat op een gepaste manier om met zijn collega's en met stagiaires.

De tolk is altijd eerlijk, betrouwbaar en beleefd en gaat respectvol om met collega-tolken en stagiaires. Hij uit geen kritiek aan collega's, aangezien dit hun reputatie ernstig kan schaden.

De tolk bevordert een positieve ontwikkeling bij collega's en stagiaires door opbouwende kritiek en door het uitwisselen van kennis.

Principe 8: de tolk gedraagt zich zodanig dat hij/zij zichzelf, de klant en het beroep eer aandoet.

De tolk zorgt ervoor dat noch de klant, noch de tolk zelf, noch het beroep beschadigd wordt door een slechte houding of door ongepaste kleding. Hij heeft niet de bedoeling op te vallen of de aandacht af te leiden.

1.1.3 Het recht op tolkuren

CAB – Communicatie Assistentie Bureau

In 1984 studeerden de eerste tolken Vlaamse Gebarentaal af, maar zoals eerder vermeld was het beroep van 'doventolk' nog niet erkend. Bovendien was er ook nog geen overkoepelende organisatie, die de tolkenwerking in Vlaanderen kon regelen. Daarom richtte Fevlado in 1991 het CAB, Communicatie Assistentie Bureau op. Bij de oprichting richtte het zich vooral op het voorbeeld van de tolkenwerking in de Scandinavische landen. Het CAB verzamelde alle gegevens van de afgestudeerde tolken. De Dove cliënt kan vanaf dat moment contact opnemen met het CAB om een tolk te vragen voor een opdracht. Het CAB zorgt er telkens voor dat de juiste tolk gevonden kan worden. Het CAB maakt de zoektocht naar een tolk Vlaamse Gebarentaal dus heel wat gemakkelijker (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1998; Vermeerbergen & Van Herreweghe, 2008; www.cabvlaanderen.be).

Recht op tolkuren: vroeger

In het Besluit van de Vlaamse Regering van 20 juli 1994 werd voor de allereerste keer wettelijk vastgelegd wie recht had op een tolk VGT, hoeveel en in welke sectoren. Ook werd vastgelegd hoeveel de tolken zouden verdienen en hoeveel tolkuren de overheid ter beschikking zou stellen. Er werd ook beslist dat het VAPH, Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, de tolkkosten voor welzijn en arbeid op zich zou nemen. In 2008 besliste de VDAB echter om de bevoegdheid voor tolken in arbeidssituaties over te nemen van het VAPH (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1998; Vermeerbergen & Van Herreweghe, 2008; www.cabvlaanderen.be; www.fevlado.be).

Wat het aantal tolkuren betreft: iedere Dove persoon kreeg vanaf nu 18 tolkuren per jaar voor het domein Welzijn. Voor de sector Werk kon iedere persoon per jaar voor 10% van de totale arbeidstijd een tolk inzetten. Deze cijfers waren niet lukraak gekozen, maar overgenomen van onze Noorderburen. Daar hadden ze enkele jaren eerder een onderzoek gevoerd naar een mogelijke tolkenvoorziening voor Doven in Nederland. De Vlaamse overheid legt ook een maximum van uitbetaalde tolkuren vast per jaar (Vermeerbergen & Van Herreweghe, 2008).

Wie allemaal recht had op tolkuren werd medisch vastgelegd in artikel 3 van het Besluit van 1994. Dit werd in 2002 licht aangepast tot volgende voorwaarden:

“Tot de doelgroep van dit besluit behoren de auditief gehandicapten die:

a) ofwel via een tonaal audiometrische test een verlies aantonen van 90 dB of meer aan het beste oor voor de zuivere toonstimuli van 500, 1000 en 2000 Hz (gemiddelde waarde Fletcher-index) en/of een verlies van 90 dB of meer aan het beste oor voor de zuivere toonstimuli van 1000, 2000 en 4000 Hz (gemiddelde

waarde);

b) ofwel, bij een gemiddeld verlies van minder dan 90 dB, via een vocaal audiometrische test minder dan 20 % herkende woorden scoren bij optimale versterking (categorie 4 in de BIAP-classificatie).

Het audiometrisch bewijs of audiogram dient te worden verstrekt door een erkend revalidatiecentrum of -dienst of door een erkende universitaire dienst voor audiometrisch onderzoek" (Besluit van de Vlaamse Regering houdende vaststelling van de regels volgens dewelke het VAPH de kosten van bijstand door tolken voor doven en slechthorenden ten laste nemen, 1994, art.3).

Voor het domein Onderwijs verliep de erkenning van tolkuren op een andere manier dan voor de twee andere domeinen. In 1996 kreeg één Dove student in het hoger onderwijs voor het eerst 250 tolkuren toegewezen. Iets later kwam er een tweede student bij. Drie jaar later, in 1999, wordt een resolutie met de vraag voor een regelgeving rond tolken in het onderwijs goedgekeurd door de Vlaamse Regering. Dit gebeurt echter niet en er volgen betogingen van de Vlaamse Dovengemeenschap. In een omzendbrief van 2004 mogen leerlingen en studenten uit het regulier secundair en hoger onderwijs met een gehoorverlies van 90 dB een aanvraag doen voor een tolk in de klas. In 2008 krijgen leerlingen uit het volwassenonderwijs ook recht op een tolk. Leerlingen uit het secundair onderwijs krijgen per week 12 tolkuren toegewezen (Vermeerbergen & Van Herreweghe, 2008; Fevlado, 2013 a).

In 2009 stapten vier ouderparen naar de rechtbank om meer tolkuren te eisen voor hun Dove kinderen. De Rechtbank van Eerste Aanleg in Gent veroordeelde de Vlaamse Overheid, omdat het aantal tolkuren te weinig was en omdat er bovendien sprake was van discriminatie t.o.v. de Dove leerlingen. Nog in 2009 meldde het kabinet Onderwijs dat ze het aantal tolkuren in het onderwijs zou optrekken, onder andere door het inzetten van de zogenaamde 'instanttolken'. Dat zijn contractuele tolken, die aangenomen worden om het tolkentekort op te vangen en meer tolkuren te kunnen uitvoeren. Twee jaar later veroordeelt het Hof van Beroep in Gent de Vlaamse Overheid en beslist dat ze voor de drie Dove kinderen minimum 70% van de lestijd een tolk moeten aanbieden en dat de aanvraagprocedure aangepast moet worden (Fevlado, 2013 a; CAB, 2014 b). Fevlado eist echter dat alle Dove leerlingen recht krijgen op minimum 70% tolkuren in het onderwijs. Op 10 juli 2013 is het dan eindelijk zover: in het Onderwijsdecreet 23 (OD XXIII) is officieel vastgelegd dat elk Doof kind, van de kleuterklas tot in het hoger onderwijs en het volwassen onderwijs, voor minimum 70% van de lestijd een tolk kan krijgen in de klas (Fevlado, 2013 a).

Recht op tolkuren: nu

Sinds de eerste wetgeving in juli 1994 is er voor de drie domeinen Welzijn, Werk en Onderwijs veel veranderd. In dit onderdeel wordt besproken hoe de situatie er anno 2015 uitziet voor de domeinen Welzijn en Onderwijs. Het domein Werk wordt verder uitgelegd in 1.1.4.

De tolkuren in het domein Welzijn worden ook wel L-uren genoemd. Elke Dove Vlaming, die voldoet aan de medische voorwaarden, heeft per jaar 18 van deze uren. Dit aantal is dus nog altijd hetzelfde aantal als in 1994. Ook de voorwaarden om deze tolkuren te krijgen, zijn nog steeds dezelfde gebleven (zie: Recht op tolkuren: vroeger). De tolkuren moeten aangevraagd worden bij het VAPH. Als de aanvraag goedgekeurd is, krijgt de Dove persoon telkens op 1 januari 18 L-uren bij, ook als de uren van het jaar voordien niet opgebruikt werden.

Indien de Dove persoon een goede schriftelijke motivatie schrijft, kan hij een verdubbeling van deze uren toegewezen krijgen, dus 36 uur. Deze verdubbeling vervalt echter ieder jaar. Indien de persoon het jaar nadien opnieuw 36 L-uren wil, moet hij opnieuw een motivatie schrijven. Een belangrijke regel voor het gebruik van de tolkuren is dat elk begonnen tolkuur wordt meegerekend. De Dove kan op ieder moment via de website: www.tolkaanvraag.be bekijken hoeveel uren hij nog over heeft. Doven die bijkomend ook een gezichtsbeperking hebben, kregen tot eind 2014 ieder jaar 70 L-uren. Ook zij konden bijkomend een verdubbeling tot 140 tolkuren aanvragen (CAB, 2014 c ; CAB, 2014 d).

In het domein Welzijn zijn er sinds 2015 enkele veranderingen doorgevoerd. Ten eerste krijgen Doven met een gezichtsbeperking vanaf 1 januari 2015 telkens 90 L-uren. Deze kunnen verdubbeld worden tot 180 uren per jaar. Een ander nieuw gegeven is de terugbetaling van de vervoerskosten. Het VAPH heeft beslist om vanaf 2015 zelf de vervoerskosten voor de L-uren te vergoeden. Tot vorig jaar moesten de Dove gebruikers de 0,25 euro per werkelijk afgelegde kilometer nog zelf betalen. Enkel de kilometers binnen de Belgische grenzen worden terugbetaald (www.cabvlaanderen.be: 'Nieuws', 2015).

Voor het domein Onderwijs mogen Dove leerlingen sinds 2013 voor minimum 70% van de totale lestijd een tolk VGT aanvragen. Dit geldt voor Dove leerlingen uit alle takken van het onderwijs d.w.z. kleuter-, basis- en secundair onderwijs en ook hoger en volwassen onderwijs. Het aanvraagformulier moet opgestuurd worden naar het AgODi, Agentschap voor Onderwijsdiensten, en moet ondertekend worden door de school, de ouders en/of de leerling. De voorwaarde om tolkuren te kunnen krijgen is de volgende:

*“a) via een tonaal audiometrische test een verlies aantonen van 70 dB of meer aan beide oren, voor de zuivere toon stimuli van 500, 1000 of 2000 Hz (gemiddelde waarde Fletcher-index) en/of een verlies van 70 dB of meer aan het beste oor voor de zuivere toon stimuli van 1000, 2000 en 4000 Hz (gemiddelde waarde).
b) bij een gemiddeld verlies van minder dan 70 dB (...) via een vocaal audiometrische test minder dan 30% herkende woorden scoren bij optimale versterking (categorie 4 in de BIAP-classificatie)” (Ondersteuning van leerlingen met een auditieve handicap in het gewoon basis- en secundair onderwijs, 2009).*

Verder moet de leerling ook kunnen aantonen dat hij genoeg kennis heeft van de Vlaamse Gebarentaal om de les goed te kunnen volgen met een tolk. Bovendien mag de Dove leerling zelf beslissen of hij een tolk VGT, een schrijftolk of een combinatie van beide inzet (www.ond.vlaanderen.be, 2009). Sinds september 2014 is er ook sprake van de 'vlindertolken' in het onderwijs. Dat is hetzelfde als de 'instanttolken' en dient als aanvulling op de freelance tolken VGT (zelfstandige tolken). Als er voor een bepaalde opdracht geen freelancetolk gevonden kan worden, kan het CAB dus een vlindertolk inzetten. Het is de bedoeling dat het aantal onopgeloste tolkuren hierdoor verminderd (CAB, 2014 b).

1.1.4 Tolkuren voor het domein 'Werk'

A-uren

Voor tolkuren binnen de werksituatie ligt de basisregel op 10% van de totale werktijd. Voor iemand die voltijds werkt zijn dat dus 197 A-uren per jaar (38 u x 52 weken). Ook hier geldt opnieuw de regel dat elk begonnen tolkuur meetelt. Het jaar nadien krijgt de Dove persoon automatisch opnieuw 10% van de arbeidstijd recht op een tolk, maar alleen als de werksituatie hetzelfde gebleven is. Eventuele veranderingen moeten telkens doorgegeven worden. Om de tolkuren te kunnen krijgen, verloopt de procedure iets anders. Als de Dove persoon al L-uren heeft via het VAPH, mag hij rechtstreeks via het CAB een tolk aanvragen. Bij de eerste opdracht in een werksituatie moet de Dove gebruiker dan wel een werkgeversattest opsturen naar het CAB, waarin hij het aantal werkuren vermeldt (CAB, 2014 c; CAB, 2014 d).

Als de persoon nog geen L-uren heeft, moet hij een aanvraag indienen bij de VDAB. Hiervoor geldt volgende voorwaarde: de Dove gebruiker heeft een dB verlies van minimum 70 aan het beste oor via een tonale audiometrie of hij heeft 70% of minder spraakverstaan via een vocale audiometrie. A-uren mogen ook enkel gebruikt worden om de bestaande werksituatie te verbeteren. Ze mogen dus niet gebruikt worden voor situaties die niet samenhangen met het werk. Ook voor A-uren kan er een verdubbeling tot 20% toegekend worden, indien de Dove gebruiker een goede motivatie schrijft. Als een Dove gebruiker twee verschillende jobs heeft, kan hij voor beide arbeidsplaatsen een tolk inzetten. Er moet wel van elke job een werkgeversattest voorgelegd worden. Tolkuren van beide jobs moeten ook strikt gescheiden blijven (CAB, 2014 c; CAB, 2014 d).

S-uren

S-uren kunnen gebruikt worden indien de Dove gebruiker geen werk heeft. Deze uren dienen dan voor sollicitatiegesprekken bij het zoeken naar een nieuwe baan. Jaarlijks heeft de gebruiker recht op 18 van deze uren. Dat kan uitzonderlijk ook uitgebreid worden. De aanvraagprocedure is dezelfde als bij de A-uren. Heeft de Dove gebruiker al L-uren bij het VAPH, dan heeft hij ook recht op S-uren, als hij bij de VDAB ingeschreven staat als werkzoekende. Heeft de Dove gebruiker nog geen L-uren, dan moet er een aanvraag ingediend worden bij de VDAB.

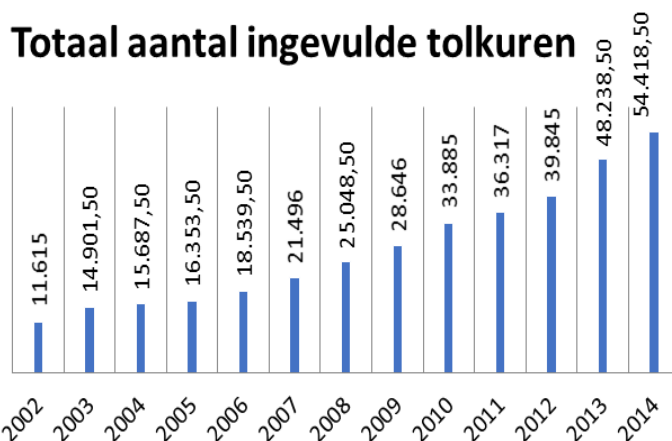
Als de Dove persoon al een job heeft, maar op zoek is naar een extra baan, mag hij daarvoor ook de S-uren gebruiken (CAB, 2014 c; CAB, 2014 d).

B-uren

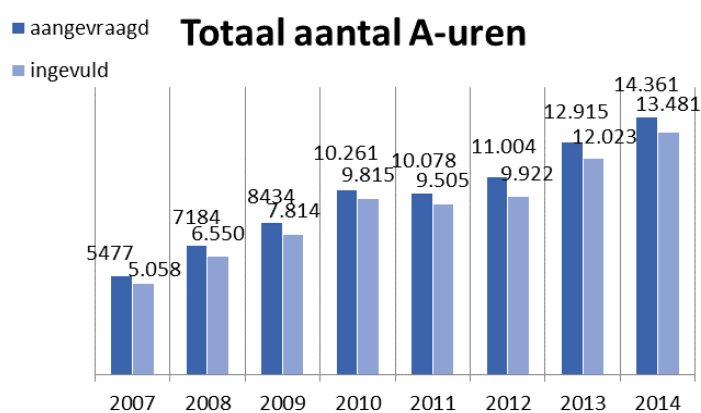
Verder bestaan er ook nog B-uren, tolkuren bij het volgen van een beroepsopleiding. Dat is het geval als de Dove gebruiker werkloos is, maar zich wil bijscholen via een beroepsopleiding. Een tolk VGT ter plaatse zorgt er dan voor dat de Dove persoon de opleiding kan meevolgen. Indien deze uren gewenst zijn, moet men een aanvraag indienen bij de VDAB (CAB, 2014 c; CAB, 2014 d).

1.1.5 Statistische info A-uren CAB: evolutie 2002-2014

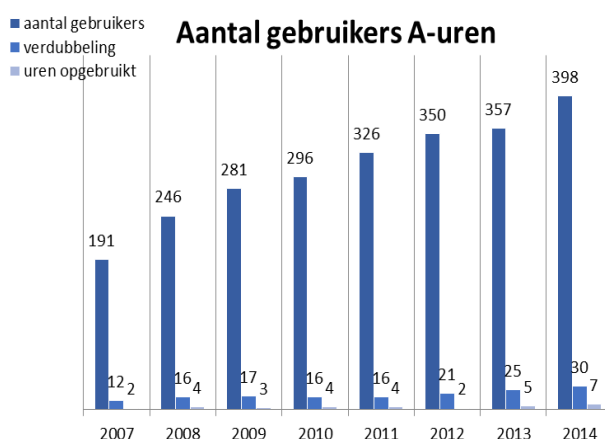
Bij het maken van deze grafieken werden de cijfergegevens uit de jaarverslagen van het CAB gehaald. Voor een uitgebreid overzicht van het tolken VGT in Vlaanderen, wordt verwezen naar de jaarverslagen op www.cabvlaanderen.be. De eerste grafiek toont het totaal aantal ingevulde uren van het CAB voor alle verschillende domeinen (werk, welzijn en onderwijs) vanaf het jaar 2002 tot en met 2014. In 2002 waren er 11.615 ingevulde tolkuren. Over die 12 jaar is dat aantal meer dan verviervoudigd.



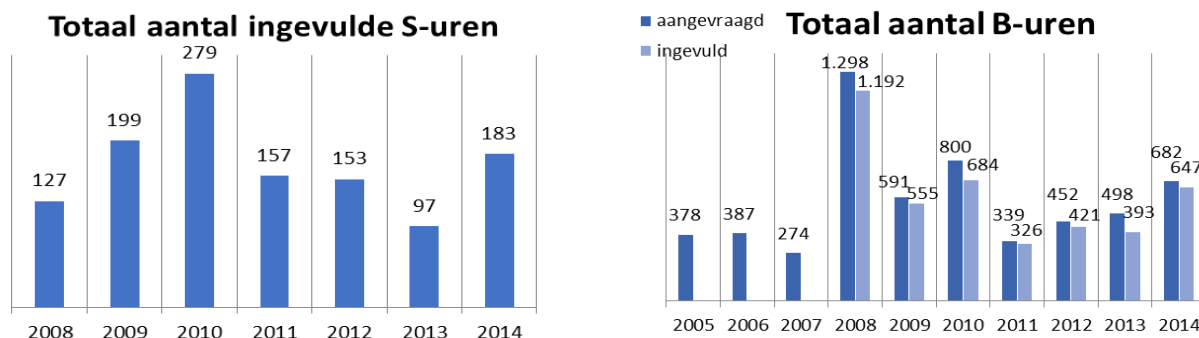
Het CAB maakte pas vanaf het jaar 2007 een duidelijk onderscheid tussen de tolkuren voor welzijn en voor werk. In de grafiek hieronder zien we het totale aantal A-uren vanaf 2007 tot en met 2014. Er wordt telkens een onderscheid gemaakt tussen het aantal aangevraagde uren en de effectief ingevulde uren. Ook hier is er een sterke stijging: van 5058 naar 13481 ingevulde A-uren.



Ook het aantal Dove gebruikers van A-uren is over de jaren fors gestegen. In onderstaande grafiek wordt volgende opdeling gehanteerd: het totale aantal gebruikers, het aantal gebruikers dat een verdubbeling tot 20% aangevraagd heeft en het aantal gebruikers dat quasi alle beschikbare A-uren voor dat jaar opgebruikt heeft. Hier valt op dat er in Vlaanderen heel wat Doven zijn die A-uren aanvragen, maar dat slechts weinig daarvan een verdubbeling aanvragen en nog minder die effectief alle beschikbare uren opgebruiken.



De twee onderstaande grafieken tonen respectievelijk het totale aantal ingevulde S-uren en het totaal aantal B-uren. Hier is er duidelijk geen continu stijgende lijn te zien. Bij de S-uren is er vooral een piek in het jaar 2010 en 2014. Bij de B-uren zien we pieken in het jaar 2008, 2010 en 2014.



1.2 Het project Afstandstolken

1.2.1 Afstandstolken in Vlaanderen

Wat is afstandstolken?

Verstraete (2011) omschrijft afstandstolken als volgt:

“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” (Verstraete, 2011, p. 8).

Afstandstolken staan dus tegenover de ‘livetolken’ Vlaamse Gebarentaal. Deze laatstgenoemde zijn altijd samen met beide gesprekspartners aanwezig in dezelfde ruimte. Bij afstandstolken bevindt de tolk zich niet in dezelfde ruimte (Verstraete, 2011). Als de Dove persoon een horend persoon wil opbellen, bijvoorbeeld voor een privé- of werksituatie, kan hij contact opnemen met de dienst Afstandstolken. De afstandstolk zal het gesprek tussen de Dove en de horende persoon tolken van Vlaamse Gebarentaal naar het Nederlands en andersom (CAB, 2012 a).

Er zijn twee verschillende vormen van afstandstolken, namelijk VRI en VRS. Bij Video Remote Interpretation (VRI) bevinden de beide gesprekspartners, horend en Doof, zich op dezelfde plaats. De afstandstolk bevindt zich in de afstandstolkendienst of kan ook werken van thuis uit. De Dove persoon neemt contact op met de afstandstolkendienst en de afstandstolk tolkt het gesprek tussen beide personen. VRI kan gebruikt worden bij een doktersgesprek, bij een gesprek met een collega op het werk,... (Verstraete, 2011; Bertels, 2013; CAB, 2012 a).



Figuur 1: Video Remote Interpretation (VRI), overgenomen uit CAB (2014 e).

Bij VRS, Video Relay Service, gaat het er anders aan toe. De drie personen: de afstandstolk, de horende en de Dove, bevinden zich allemaal op een andere plaats. De Dove persoon neemt contact op met de afstandstolkendienst en geeft het telefoonnummer van de horende persoon door. De afstandstolk belt deze persoon op en tolkt het gesprek tussen beide. De Dove persoon kan gebruik maken van VRS als hij bijvoorbeeld een afspraak wil maken met de dokter, een horend familielid wil opbellen,... (Verstraete, 2011; Bertels, 2013; CAB, 2012 a).



Figuur 2: Video Relay Service (VRS), overgenomen uit CAB (2014 e).

Met de invoering van het afstandstolken wordt vooral gehoopt dat de communicatiekloof tussen Doven en horenden verkleind wordt en dat Dove personen ook voor korte momenten een tolk kunnen inschakelen, zonder dat ze te veel tolkuren verliezen. Doven halen zelf aan dat afstandstolken hun leven toegankelijker maakt en dat ze door deze dienst vaker een tolk gebruiken. Afstandstolken wil dus in de eerste plaats zorgen voor een beter inclusie en integratie van de Vlaamse Doven in de maatschappij (Verstraete, 2011).

Het project afstandstolken in Vlaanderen

In 2011 gaf Cera aan Fevlado de goedkeuring om een onderzoek uit te voeren naar afstandstolken. De bedoeling was om een afstandstolkendienst in Vlaanderen op te richten voor Doven en slechthorenden (Verstraete, 2011; Bertels, 2013). De adviesgroep kwam in januari 2011 voor de eerste keer samen. Naast Fevlado, Cera, VDAB, VAPH en het CAB maakte ook 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 en de Belgische Regulator voor de Postdiensten en Telecommunicatie deel uit van de adviesgroep.

De vertegenwoordigers van deze adviesgroep gingen op studiereis naar drie verschillende landen: de Verenigde Staten, Zweden en het Verenigd Koninkrijk, om te kijken hoe het afstandstolken daar georganiseerd werd. Al deze informatie kon hen een beter beeld geven hoe de afstandstolkendienst er in Vlaanderen uit zou komen te zien (Verstraete, 2011; Bertels, 2013). Tien Vlaamse Doven mochten gedurende drie maanden meewerken aan een proefperiode afstandstolken. Twee halve dagen per week konden zij gebruik maken van een afstandstolk. De adviesgroep werkte hiervoor samen met DirectEye, een jong sociaal bedrijf, opgericht door Dove zaakvoerders, dat zich specialiseert in visuele communicatie. De afstandstolken van dienst waren instanttolken van het CAB. Na de testperiode werd gevraagd wat de Dove gebruikers van het project vonden en wat nog verder verbeterd kon worden. Vooral het feit dat Doven nu zelf hun afspraken zouden kunnen regelen en dus niet langer afhankelijk zijn van hun horende omgeving, vonden de meesten positief (Verstraete, 2011).

Naast de testperiode werd er ook een enquête verspreid naar 50 potentiële Dove gebruikers over heel Vlaanderen. Zij werden bevraagd over hun huidige tolkgebruik en over het eventuele gebruik van afstandstolken in de toekomst. Uit de enquête bleek dat niet alle Dove gebruikers hun tolkuren waar ze recht op hebben, opgebruiken. Vooral als het gaat om korte opdrachten, proberen ze de situatie op te lossen zonder een tolk. Op de vraag of ze in de toekomst de afstandstolkendienst zouden gebruiken, zei maar liefst 98% ja. Slechts één informant zei dat hij deze dienst niet zou gebruiken. De belangrijkste situaties waarvoor een afstandstolk ingeschakeld zou worden, is bij een spoedopname in het ziekenhuis (86%), voor een bezoek aan een administratieve instelling (82%), om een afspraak te maken (78%) en bij de dokter (65%). 53% van de informanten zei de afstandstolk ook te willen gebruiken in werksituaties. Het onderzoek toonde ook aan dat de meeste Doven voor langere gesprekken of vergaderingen toch een livetolk verkiezen (Verstraete, 2011).

Na de proefperiode en de enquête heeft de adviesgroep verschillende aanbevelingen genoteerd voor de oprichting van de afstandstolkendienst in Vlaanderen. Deze aanbevelingen gelden voor verschillende bereiken zoals: het statuut en de verloning van de afstandstolken, de gebruikte technologie, de software voor de gebruikers en de afstandstolkendienst, de eventuele kosten voor de gebruiker,... (Verstraete, 2011).

In oktober 2012 ging het project officieel van start. Het Zweedse bedrijf nWise werd door een vakkundige jury gekozen als softwareprovider. Voor de financiële kant kreeg het project steun van o.a.: het Provinciebestuur van Oost-Vlaanderen, de Koning Boudewijnstichting, het Europees Sociaal Fonds, de VDAB en het CAB. Fevlado zorgde op haar beurt voor een grote sensibiliseringscampagne, onder andere in de Vlaamse Dovenverenigingen. Ook het CAB zorgde voor extra informatie aan de hand van o.a. folders (www.cabvlaanderen.be ; CAB, 2013 b).

In 2012 was de afstandstolkendienst geopend op volgende tijdstippen: maandag van 8u30-12u30, dinsdag van 8 tot 12u en in de namiddag van 13u-16u30 en van 17u30-19u30. Op woensdag waren de afstandstolken aanwezig van 8 tot 12 u en van 13u tot 17u. Donderdag konden de Dove gebruikers de afstandstolkendienst bereiken tussen 8u en 12u30 en vanaf 13u tot 16u30. En op vrijdag was de dienst geopend van 8 tot 12u. Meestal was er één afstandstolk aanwezig, maar soms was er een dubbele bezetting (CAB, 2013 b). Nu is de bezetting van de dienst gehalveerd en ook de openingsuren zijn sterk afgenomen. Dat is vooral te wijten aan het feit dat er te weinig oproepen komen (www.cabvlaanderen.be/afstandstolken).

Het inzetten van afstandstolken is voorlopig helemaal gratis. De Dove gebruiker moet enkel beschikken over de juiste software (MyMMX) en over een goede internetverbinding. Verder wordt de duur van de oproepen beperkt tot maximaal 30 minuten. Als de Dove persoon een langere vergadering wil laten tolken door een afstandstolk, moet hij daarvoor een afspraak maken (www.cabvlaanderen.be/afstandstolken). Het project liep van september 2012 tot en met de zomer van 2014. Momenteel evalueert de overheid het volledige project en kijkt of het afstandstolken in de toekomst verdergezet zal worden (CAB, 2014 e).

Sinds januari 2013 is er ook een tolk VGT aanwezig in het Universitair Ziekenhuis in Gent. Via afstandstolken kunnen Dove gebruikers in andere ziekenhuizen in Vlaanderen beroep doen op deze tolk. Deze ziekenhuizen zijn: ZNA Antwerpen, Sint-Lucas Gent, AZ Groeninge Kortrijk, AZ Sint-Jan Brugge, CHU Brugmann Brussel, CHU Saint-Pierre Brussel en UZ Gasthuisberg Leuven.

Verder zijn er ook nog huisartsenpraktijken in onder andere Gent, Brussel en Antwerpen die een afstandstolk aanbieden. De bedoeling is om dit nog uit te breiden naar andere ziekenhuizen en huisartsenpraktijken in Vlaanderen en Brussel (www.fevlado.be ; Fevlado, 2013 b).

Naast de dienst afstandstolken van het CAB, kunnen Vlaamse Doven en slechthorenden ook een beroep doen op de dienst Teletolk in Brussel. Deze dienst bestaat al sinds 2000 en werkt via een chatfunctie. Het verloop van het gesprek is hetzelfde als bij het afstandstolken, behalve dat de voertaal het geschreven Nederlands is en niet de Vlaamse Gebarentaal. Ook hier is de maximumduur voor een gesprek 30 minuten, dit om wachtrijen te vermijden (www.teletolk.be; Bertels, 2013).

1.2.2 Afstandstolken in andere landen

In verschillende landen bestaat er een afstandstolkendienst, zoals bijvoorbeeld in Finland, Frankrijk, Duitsland, Australië en Nieuw-Zeeland. De adviesgroep voor het project afstandstolken in Vlaanderen ging op studiereis naar drie verschillende landen om ter plaatse te kijken hoe het afstandstolken georganiseerd werd (Verstraete, 2011).

In de Verenigde Staten wordt er een duidelijk verschil gemaakt tussen VRS en VRI. VRS is volledig gratis voor de Dove gebruiker. Alle telecombedrijven moeten jaarlijks een bijdrage storten, zodat er een optimale dienstverlening mogelijk is. VRS is niet in handen van de overheid, maar van privébedrijven. VRI, daarentegen, wordt niet gesubsidieerd. Dat betekent dat Dove gebruikers elke getolkte minuut zelf moeten betalen. De meeste klanten van VRI zijn geen individuele personen, maar wel openbare bedrijven of organisaties, bijvoorbeeld in de medische of juridische sector. Bij VRI zijn er 24 uur op 24 tolken beschikbaar. Voor een afspraak van ongeveer 30 minuten is het effectiever om VRI te gebruiken dan om een livetolk in te schakelen. Er zijn nog Doven die werken met videofonen, maar de mainstream apparaten worden steeds meer gebruikt, omdat men daar gratis de software op kan installeren (Verstraete, 2011).

In Zweden spreekt men van 'video interpreting' en is er dus geen onderscheid tussen VRS en VRI. Een nationale afstandstolkendienst bestaat daar al sinds 2000. Het Ministerie van Ondernemen en Industrie zorgt voor de subsidiëring, waardoor het afstandstolken voor de Dove gebruikers volledig gratis is. De dienst of instantie, die het afstandstolken qua prijs en kwaliteit het beste kan aanbieden, krijgt van het Ministerie het contract. In Zweden wordt afstandstolken dus georganiseerd door een non-profit dienstverleningsinstantie. Ook hier worden mainstream toestellen tegenwoordig meer en meer gebruikt. Gespecialiseerde toestellen worden wel door de overheid gesubsidieerd, zowel voor welzijn als voor werk. Een negatief punt is dat er geen maximale gespreksduur is, waardoor er lange wachttijden kunnen optreden (Verstraete, 2011).

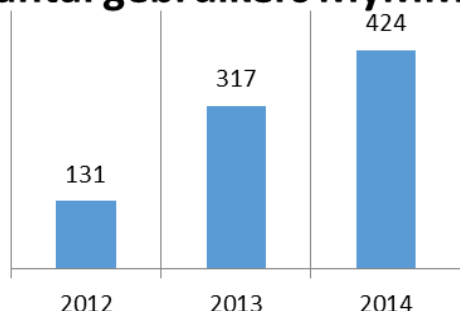
In het Verenigd Koninkrijk wordt het afstandstolken georganiseerd door de privésector, waardoor de Dove gebruikers zowel het apparaat als het gebruik van het afstandstolken zelf moet betalen. Daardoor zijn er weinig individuele gebruikers. Vooral openbare diensten zoals ziekenhuizen, maar ook privébedrijven willen het afstandstolken aanbieden aan hun Dove klanten. Ook hier raken de mainstream apparaten steeds meer ingeburgerd. De bekendste afstandstolkendienst is SignVideo, opgericht door een Dove. Deze dienst werkt samen met andere afstandstolkendiensten om de wachtrijen te verminderen en wil in de toekomst streven naar een 24 uur op 24-dienstverlening (Verstraete, 2011).

1.2.3 Statistische info afstandstolken CAB: evolutie 2012-2014

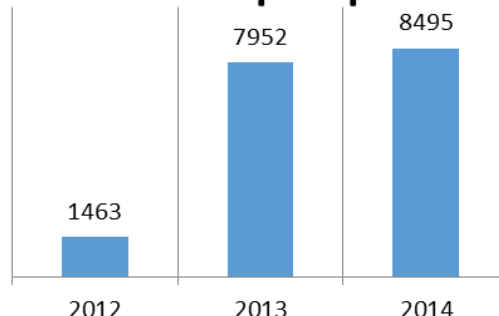
Onderstaande grafieken tonen de evolutie van het afstandstolken in Vlaanderen. De cijfergegevens werden genomen uit de jaarverslagen van het CAB, zie www.cabvlaanderen.be.

Twee onderstaande grafieken tonen respectievelijk het aantal gebruikers van de software MyMMX en het aantal oproepen bij de afstandstolkendienst van het CAB. Het aantal gebruikers is in die drie jaar van 131 gestegen naar 424, wat meer dan een verdrievoudiging is. Ook het aantal oproepen stijgt elk jaar. Er moet wel opgemerkt worden dat het project afstandstolken pas opstartte in september. De 1463 oproepen waren dus van de maanden september tot en met december.

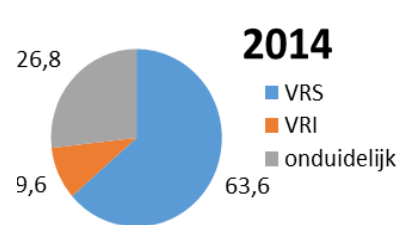
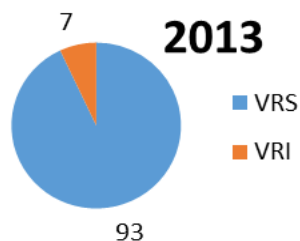
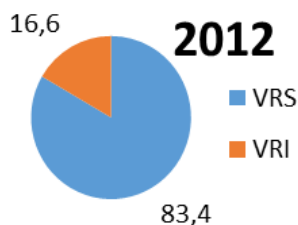
Aantal gebruikers MyMMX



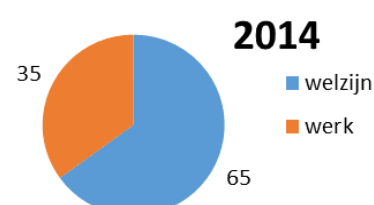
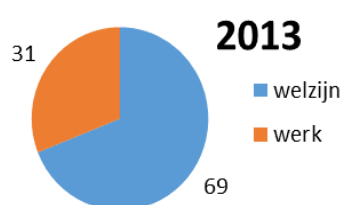
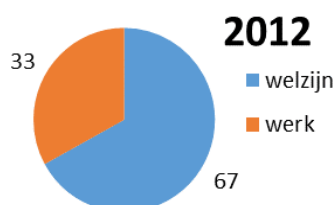
Aantal oproepen



Volgende grafieken tonen de verdeling aan tussen VRS en VRI oproepen. Het is duidelijk dat het afstandstolken vooral gebruikt wordt voor VRS-oproepen. In de grafiek van 2014 valt een restgroep van 26,8% op. Dat betekent dat het niet duidelijk was of het ging om een VRS of een VRI-oproep.



De laatste grafieken tonen de verdeling in de aard van oproepen. De meerderheid van de oproepen heeft te maken met het domein welzijn. Ongeveer 1/3 van de oproepen heeft betrekking op het domein werk.



1.3 Voorgaand onderzoek

Broekaert, Bogaerts & Clement (1994) bevroegen ongeveer 300 Vlaamse Doven en slechthorenden over de thema's: vrije tijd, arbeid, communicatie, permanente vorming, media en onderwijs. Alle informanten hadden minstens een dB-verlies van 20 aan het beste oor en waren tussen de 18 en 54 jaar oud. Ze waren ook allemaal oud-leerlingen op een instituut voor Doven en slechthorenden in Vlaanderen. Uit het onderzoek bleek dat vooral wetenschappelijke beroepen, vrije beroepen en hogere kaderfuncties ondervertegenwoordigd waren. De meeste informanten waren tewerkgesteld als kantoorbediende (29,4%) of als fabrieksarbeider (43,9%). Dat komt onder andere door de vooropleiding in de Dovenscholen. De overheid heeft wel verschillende initiatieven om mindervaliden aan het werk te zetten. Daardoor blijft het werkloosheidscijfer bij Doven relatief laag. Bijna 2/3 van de informanten heeft geen Dove of slechthorende collega op het werk. Verder was 70% van de informanten tevreden of heel tevreden over hun werksituatie (Broekaert, Bogaerts & Clement, 1994).

Vermeerbergen & Van Herreweghe (2008) geven aan dat er relatief weinig informatie beschikbaar is over de tewerkstelling van Vlaamse Doven. Er zijn wel cijfers voor personen met een handicap, maar niet voor Dove werknemers afzonderlijk. De overheid neemt nog altijd initiatieven om Doven aan een job te helpen, maar Doven stuiten nog steeds op vele hindernissen bij het zoeken naar een job. Ze krijgen vaak niet genoeg kansen om door te stromen en vooral bij besparingen is het moeilijk hun job te kunnen behouden. Dat komt omdat de meeste werkgevers in Vlaanderen een negatief beeld hebben over Doven. Er moet dus vooral gewerkt worden aan een goede sensibilisering in bedrijven. Verder wordt ook verwezen naar het lage onderwijsniveau in de Dovenscholen en naar de ontoegankelijkheid van het reguliere onderwijs. Tot slot benadrukken ze het tekort aan tolkuren voor werksituaties.

Vermeerbergen (2012) bevestigt dat Doven te weinig een tolk inzetten op de werkvloer. Vooral omdat ze vaak niet genoeg verantwoordelijkheid krijgen om deel te nemen aan vergaderingen. Veel Dove gebruikers zetten maar heel zelden een tolk in voor werksituaties en slechts een kleine groep gebruikt hun A-uren volledig op. Bovendien wordt nog te vaak gedacht dat het Nederlands toegankelijk genoeg is voor Doven, wat vaak niet het geval is. Er is ook een tekort aan tolken Vlaamse Gebarentaal. Sensibilisering is belangrijk, zowel voor werkgevers als voor Dove werknemers.

In haar bachelorpaper uit 2014, doet Van Themsche onderzoek naar de perceptie van Dove tolkgebruikers bij tolken Vlaamse Gebarentaal. De Dove informanten geven aan te werken met een vaste pool tolken die ze goed vertrouwen en waarvan ze weten dat ze competent zijn. De tolk moet ook aan bepaalde criteria voldoen zoals stiptheid, persoonlijke eigenschappen en gebarentaalvaardigheden. Ook de houding van de tolk is heel belangrijk. Volgens de Dove informanten is de vertolking van gesproken taal naar gebarentaal kwalitatief gezien de beste.

Bertels (2013) onderzoekt in haar masterproef het project afstandstolken in Vlaanderen. De Dove informanten halen aan dat ze een grotere bezetting willen bij de afstandstolkendienst en dat de openingsuren uitgebreid moeten worden. De technologie is ook een pijnpunt waaraan gewerkt moet worden. Doven geven ook aan nu voor korte opdrachten vlugger een tolk in te zetten. De afstandstolken zelf pleiten voor meer sensibilisering.

2. Eigen onderzoek

2.1 Methodologie

Voor mijn onderzoek heb ik ervoor gekozen interviews af te nemen met Dove veelgebruikers van A-uren en met afstandstolken. In tegenstelling tot een vragenlijst, biedt een live-interview de mogelijkheid om vragen extra uit te leggen. Ook kan er op bepaalde vragen dieper ingegaan worden en over andere vragen kan er relatief snel gegaan worden. Aan de hand van de antwoorden die de informanten gaven tijdens de interviews wou ik kijken, hoe de situatie er in Vlaanderen vandaag de dag uit ziet. Door ook afstandstolken in mijn onderzoek te betrekken, kon ik nagaan of het afstandstolken inderdaad veel gebruikt wordt binnen werksituaties van Doven.

Ik heb via het CAB een oproep gedaan naar veelgebruikers van A-uren en ook naar de tolken van het project afstandstolken. Het CAB verspreidde deze oproep naar ca. 27 Dove veelgebruikers en naar zes afstandstolken (persoonlijke communicatie, D. De Witte, 19 januari 2015).

In het totaal waren vier Dove veelgebruikers - twee mannen en twee vrouwen – en twee vrouwelijke afstandstolken bereid mee te werken aan mijn onderzoek.

Met al deze informanten had ik een persoonlijk interview in Vlaamse Gebarentaal. Voor de Dove veelgebruikers bestond het interview uit twee delen. Eerst werden een aantal vragen gesteld over A-uren, dus het inzetten van een tolk Vlaamse Gebarentaal in hun werksituatie. Het tweede deel bestond uit vragen over het project afstandstolken. De afstandstolken werden tijdens het interview enkel bevraagd over het project afstandstolken.

De interviews van drie van de vier Dove veelgebruikers gebeurden live en werden opgenomen (zie DVD). Eén Dove informant vulde de vragen schriftelijk in. Wat de bevraging van de afstandstolken betreft: één afstandstolk werd geïnterviewd in een persoonlijk live gesprek, de andere afstandstolk vulde de vragen schriftelijk in. Tijdens het live interview met de afstandstolk heb ik de antwoorden schriftelijk samengevat en genoteerd. Alle interviews vonden plaats in de maanden maart en april van het jaar 2015.

2.1.1 Achtergrond van de informanten

Dove veelgebruikers

Bij de zoektocht naar Dove veelgebruikers, heb ik het geluk gehad, reacties te krijgen van Doven met verschillende achtergronden. Het is algemeen geweten dat er in de Dovenwereld enorm veel diversiteit is: doof geboren of doof geworden, andere Dove familieleden, dovenschool of regulier onderwijs,... Ik vind het heel positief dat ik een deel van die diversiteit kan verwerken in mijn onderzoek. Hieronder worden de informanten kort voorgesteld.

Informant 1 is een vrouw tussen de 20 en 30 jaar oud uit de provincie Oost-Vlaanderen. Ze is doof geboren en buiten één ander Doof familielid, is de rest van haar familie horend. Als kind is ze altijd naar de dovenschool gegaan.

Informant 2 is een man tussen de 50 en 60 jaar oud. Hij is zwaar slechthorend geboren en werd op latere leeftijd volledig doof. Zijn beide ouders zijn Doof, waardoor hij volledig opgegroeid is in de Dovenwereld. Hij ging wel naar het reguliere onderwijs. Hij is afkomstig uit de provincie Limburg.

Informant 3 is een vrouw uit de provincie Oost-Vlaanderen. Ze is tussen 40 en 50 jaar oud en is doof geworden op haar 17^e. Ze is de enige Dove in haar familie. Ook zij is naar het gewone onderwijs gegaan.

Informant 4 is een man uit de provincie West-Vlaanderen. Hij is tussen 40 en 50 jaar oud, is doof geboren en heeft heel wat Dove familieleden. Hij is vroeger altijd naar de dovenschool geweest.

Afstandstolken

Ook tolken Vlaamse Gebarentaal zijn heel erg divers. Sommige tolken zijn bijvoorbeeld CODA's (horende kinderen van Dove ouders) of hebben zelf Dove familieleden. Anderen zijn tolk geworden uit interesse voor gebarentaal en de Dovencultuur. Hieronder worden de beide afstandstolken kort voorgesteld. Dat gebeurt iets anders dan bij de Dove informanten. Hier wordt vooral nadruk gelegd op het beroep als tolk Vlaamse Gebarentaal en niet op de persoonlijke achtergrond.

Informant 5 is een vrouwelijke tolk Vlaamse Gebarentaal in hoofdberoep. Ze is in het jaar 2008 afgestudeerd aan het VSPW Gent en werkt sinds 2012 als afstandstolk. Gemiddeld tolkt ze 20 uur per week.

Informant 6 is een vrouwelijke tolk VGT, die sinds vorig jaar tolkt in hoofdberoep. Ze tolkt gemiddeld 25 uur per week. In 2006 studeerde ze af aan de tolkenopleiding in Gent. Ook zij is afstandstolk sinds het project in 2012 startte.

2.2 Vragen

Bij het samenstellen van de vragenlijsten voor Dove veelgebruikers en afstandstolken heb ik me gebaseerd op de bestaande literatuur rond de werksituatie van Doven in Vlaanderen. Aangezien er nog niet veel onderzoek gedaan is naar dit onderwerp, was ik relatief vrij om zelf mijn eigen vragen samen te stellen. Het was mijn bedoeling om een verkennend onderzoek uit te voeren. Ik wou nagaan waarvoor de Dove veelgebruikers hun A-uren en eventueel ook een afstandstolk gebruiken. Ik was ook heel geïnteresseerd naar hun visie op verbetering en verandering in de toekomst, zowel op vlak van het project afstandstolken als het systeem van de A-uren. Na overleg met de promotor werden volgende vragen gebruikt tijdens de interviews.

Vragen aan Dove veelgebruikers

- Algemene info: leeftijd, woonplaats, achtergrond,...

Over A-uren + tolken

- Wat is uw werksituatie?
- Waarvoor gebruikt u A-uren? Hoeveel? En waarom?
- Wat is uw mening over het systeem van de A-uren? (voor-en nadelen)
- Wat is er positief en negatief aan de tolken? Zijn er zaken waar de tolk op moet letten? Werkt u met voorkeurstolken? Hoe belangrijk is dat?
- Hoe kiest u uw tolken? Wat vindt u belangrijke kwaliteiten van een tolk?
- Doet u zelf iets om de tolken te helpen zich voor te bereiden? Wat vindt u belangrijker: dat de tolk goed kan stemtolken of dat hij/zij goed tolkt naar VGT?

- Wat kan er in de toekomst nog verbeterd worden aan het systeem van de A-uren of aan de werking werking van de tolken?

Over project afstandstolken + tolken

- Kent u het project afstandstolken? Zo ja, hoe?
- Wat is uw mening over het project afstandstolken? (voor-en nadelen)
- Heeft u zelf al gebruik gemaakt van deze dienst? Zo ja: hoeveel en waarom? Raadt u deze dienst ook aan anderen aan?
- Kunt u afstandstolken gebruiken binnen uw eigen werksituatie? Zo ja: waarom?
- Waar kunnen de afstandstolken nog beter rekening mee houden?
- Wat zou er nog kunnen veranderen of verbeteren in de toekomst?

Vragen aan afstandstolken

- Algemene info: opleiding, hoelang al tolken, wanneer bij afstandstolken?
- Wat/wie heeft er u toe aangezet om voor de dienst afstandstolken te beginnen tolken?
- Wat is uw mening over het project afstandstolken? (voor-en nadelen)
- Welke voor-en nadelen heeft u zelf al ondervonden aan dit systeem? (ook tijdens het tolken zelf)
- Op welke vlakken kan deze dienst heel erg veel ingezet worden? En hoe op vlak van arbeidssituaties? Waarvoor kan het nog meer gebruikt worden?
- Wat zou er nog kunnen veranderen of verbeteren in de toekomst?

2.3 Resultaten

Voor de bespreking van de resultaten heb ik ervoor gekozen niet alle vragen apart te bespreken, omdat bepaalde vragen relatief nauw samenhangen. Daarom heb ik gekozen om de vragen te groeperen. Ik heb de opgenomen interviews eerst grondig opnieuw bekeken, de antwoorden vertaald naar het Nederlands en vervolgens gegroepeerd. Tijdens het live interview met de afstandstolk werden de antwoorden al uitgeschreven. Eén Dove informant en één afstandstolk vulden de vragen schriftelijk in. Bij deze drie informanten kon ik direct aan de slag met de schriftelijke antwoorden en was er geen vertaling nodig.

2.3.1 Tolken Vlaamse Gebarentaal in arbeid gerelateerde situaties

Volgende vragen werden enkel beantwoord door de vier Dove informanten.

Werksituatie en het gebruik van tolken VGT op de werkvloer

Informant 1 werkt voltijds in de welzijnssector. Als tussenpersoon probeert ze altijd te kijken wat de mogelijk oplossingen zijn voor de problemen en vragen van de klanten. Elke week gebruikt ze ongeveer vier tolkuren. Op een volledig werkjaar gebruikt ze alle tolkuren waar ze recht op heeft (20% van de arbeidstijd) volledig op. De tolkuren worden vooral ingezet bij duowerk met een horende collega, bij vergaderingen met verschillende werkgroepen en bij de algemene, wekelijkse vergaderingen.

“Met de meeste horende collega’s verloopt de communicatie via spraakafzien en zelf spreken, maar dat doe ik eigenlijk niet graag. Soms schrijf ik ook iets op. Enkele collega’s volgen de vrije gebarencursus, maar zij kunnen enkel de basisgebaren. Dat is zeker niet voldoende voor een vlotte communicatie op de werkvloer.” (Informant 1)

Ook informant 3 heeft haar hoofdberoep in de welzijnssector. Zij werkt rond verschillende thema’s zoals diversiteit en helpt nieuwe business kaders te ontwikkelen. Verder is ze ook gastdocent aan de Universiteit van Antwerpen in het postgraduaat psychotherapie. Aangezien dit niet officieel ingeschreven staat als bijberoep bij de VDAB, mag ze voor deze job geen A-uren inzetten. Ze zet haar tolkuren dus vooral in voor vergaderingen in het kader van haar hoofdberoep. Elk jaar zijn de volle 20% tolkuren opgebruikt. Daarnaast is ze ook actief in verschillende andere organisaties, die vaak werken voor de Vlaamse overheid. Deze organisaties nemen bij vergaderingen wel telkens de tolkuren op zich, zodat ze haar tolkuren optimaal kan inzetten bij haar hoofdberoep.

Informant 2 werkt voltijds bij de Vlaamse overheid. Daar zorgt hij voor financiële en persoonlijke begeleiding en lost problemen rond informatica op. Toen hij op latere leeftijd volledig doof werd, kon hij zelf geen telefoontjes meer plegen. Daarom heeft hij voor een periode van 5 jaar een vaste tolk, die elke week op donderdagnamiddag 4 uur samen met hem de telefoontjes voor een volledige week afhandelt. Bij vergaderingen op verplaatsing zorgt de Vlaamse overheid meestal voor een tolk. Hij gebruikt zijn tolkuren verder nog voor opleidingen, cursussen en vergaderingen. Ook hij gebruikt elk jaar de volle 20% A-uren op.

Informant 4 werkt als medewerker belangenverdediging bij Fevlado vzw. De helft van zijn collega’s is horend, maar de meesten kunnen zich wel vlot uitdrukken in Vlaamse Gebarentaal. Met hen communiceert hij dus zonder tolk. Voor zijn werk heeft hij heel vaak vergaderingen en lezingen, ook op verplaatsing. Daarvoor zet hij een tolk Vlaamse Gebarentaal in. Ieder jaar gebruikt hij zijn maximum van 400 tolkuren volledig op.

Voor-en nadelen van het systeem van de A-uren

“Het is zeker positief dat elke Dove recht heeft om een tolk te kunnen gebruiken in zijn/haar werksituatie. Jammer genoeg is dit aantal achterhaald en niet afgestemd op de huidige maatschappij. Iedere job is anders: je hebt Doven die bijna nooit een tolk gebruiken voor hun werk en anderen die nog vaker een tolk ter beschikking zouden willen hebben. Waarom krijgen wij, veelgebruikers, dan niet recht op meer dan 20% A-uren?” (Informant 3)

Alle vier informanten zijn het erover eens dat het aantal tolkuren te beperkt is. Ze vragen elk jaar een verdubbeling van 20% A-uren aan, maar ook dat is onvoldoende. Allemaal vinden ze dat de toekenning van A-uren beter afgestemd zou moeten worden op de Dove persoon in kwestie en niet via een algemene regel.

Informant 1, 3 en 4 vinden het ook jammer om te zien dat sommige Dove werknemers hun A-uren niet of nauwelijks gebruiken, terwijl anderen er elk jaar te weinig hebben en hun tolkuren op voorhand zorgvuldig moeten verdelen. Een eventuele oplossing volgens hen zou kunnen zijn om de uren van de niet-gebruikers door te geven aan de Dove werknemers die heel wat tolkuren nodig hebben.

Informant 2 en 4 maken een verwijzing naar de situatie in Scandinavië. In Denemarken krijgen Dove werknemers bijvoorbeeld 50% en in Noorwegen zelfs een onbeperkt aantal tolkuren. Ze vinden het jammer dat het aantal in Vlaanderen beperkt blijft tot slechts 20%.

Informant 3 stelt het systeem van de A-uren in vraag. Ze zegt dat het aantal uren gewoon overgenomen is uit Nederland. Bovendien is het niet meer passend bij onze altijd veranderende maatschappij. Vroeger gingen Doven naar de Dovenschool en niet naar de universiteit. Daardoor waren er geen Doven in bijvoorbeeld leidinggevende functies, maar enkel in beschutte werkplaatsen en fabrieken. Nu zijn er meer Doven die zich inschrijven voor een opleiding in het hoger onderwijs, waardoor ze later wel in deze leidinggevende functies tewerkgesteld zullen worden. Dan is 10% (of een verdubbeling tot 20%) tolkuren zeker ondermaats.

“Heel vaak krijg ik uitnodigingen voor interessant vormingen, die verband houden met mijn werksituatie. Jammer genoeg kan ik daar vaak niet aan deelnemen, omdat ik een te beperkt aantal tolkuren heb. Ik zet mijn tolkuren liever in voor het allernoodzakelijkste.” (Informant 1)

“Ik zou liever twee dagen per week een tolk ter beschikking hebben op het werk. Dat is echter onmogelijk, omdat ik mijn uren beschikbaar moet houden voor vergaderingen en opleidingen.” (Informant 2)

Het systeem om een tolk aan te vragen via het CAB vindt informant 1 ook niet ideaal, vooral niet als ze twee tolken wil aanvragen voor dezelfde opdracht. Daarvoor moet ze twee dezelfde aanvragen indienen: één keer voor de ene tolk en dan nog eens voor een tweede tolk. Het zou volgens haar beter zijn als twee tolken via eenzelfde formulier zouden kunnen worden aangevraagd. Verder geeft ze ook aan moeilijk tolken te vinden als er onverwachts een nieuwe vergadering gepland wordt.

Informant 3 vindt dat er nogal veel administratief werk aan de pas komt om tolkuren aan te vragen. Ze moet altijd een hele tijd op voorhand alle tolkuren planmatig invullen, iets wat veel tijd vergt van haar en van het secretariaat. Bij een laattijdige annulering van een tolk VGT vraagt het CAB altijd om een bewijs. Ze zegt dat het in haar sector niet altijd mogelijk is een geldig bewijs te geven. Bovendien vindt ze dit ook een administratieve last.

Informant 4 vindt het jammer dat A-uren alleen gebruikt mogen worden voor tolken en niet voor vertalingen. Hij zegt dat vele Dove werknemers regelmatig vertalingen van teksten nodig hebben in de werksituatie, maar dat ze daarvoor jammer genoeg geen A-uren mogen gebruiken. Informant 3 vermeldt nog een ander probleem. Als ze bijvoorbeeld op zakenlunch wil om sociale contacten te leggen, kan ze daarvoor haar A-uren niet inzetten.

Belangrijke punten voor de tolken VGT

“Op de vraag wat er positief is aan de tolken VGT is er volgens mij geen eenduidig antwoord te geven. Tolken zijn geen vertaalmachines. Hoe beter ze thuis zijn in een bepaald onderwerp, hoe beter de kwaliteit van het tolken kan zijn. Ongeacht over welke tolk het gaat of in welke taal, gesproken of visueel, ze tolken.” (Informant 3)

Alle informanten werken het liefste met voorkeurstolken. Dat komt omdat deze tolken de werksituatie, de inhoud van het werk en de collega's van de Dove werknemer kennen. Ze zijn meestal ook bekend met de gebruikte vakterminologie en afkortingen, zodat de communicatie meestal vlotter verloopt dan bij tolken die voor het eerst komen tolken. Bij voorkeurstolken is de persoonlijke band tussen Dove en tolk ook beter. Ze weten vaak wat de andere bedoelt en zijn goed op elkaar ingespeeld. Informant 3 wijst er wel op dat tolken deze grens niet mogen overschrijden en dus altijd professioneel moeten blijven.

Soms zijn de voorkeurstolken echter niet beschikbaar. Dan moeten de Dove veelgebruikers een andere tolk aanvragen. Op de vraag of ze de tolk dan vooraf een voorbereiding doorsturen, hebben alle informanten een ander antwoord gegeven. Informant 1 zegt geen voorbereiding te geven, maar wel vooraf met de tolk even kort te bespreken hoe alles zal verlopen. Ook informant 2 geeft op voorhand geen voorbereiding, vaak omdat dit onmogelijk is. Het is vaak vooraf niet duidelijk waarover de vergadering precies zal gaan. Hij kan de tolk tijdens de opdracht wel bijsturen door bepaalde gebaren voor specifieke terminologie mee te geven.

Informant 3 probeert dan weer zo veel mogelijk vooraf een voorbereiding te sturen naar de tolk, maar soms is dat niet mogelijk door bepaalde omstandigheden. Informant 4 probeert altijd vooraf voldoende informatie door te geven aan de tolk, zoals bijvoorbeeld een PowerPointpresentatie, een tekst, bepaalde agendapunten,... Vóór de vergadering zit hij ook nog even samen met de tolk om bepaalde gebaren voor termen mee te geven, omdat hij zich ervan bewust is dat de tolk niet alle gebaren kent.

Als er geen enkele tolk gevonden kan worden voor de opdracht, proberen informant 1, 3 en 4 om de vergadering te verplaatsen. Soms is dat echter onmogelijk. In dat geval kunnen ze de vergadering niet bijwonen. Informant 3 probeert dat soms toch door naast de verslaggever te zitten, zodat ze toch een beetje kan meevolgen.

“Het belangrijkste aan tolken VGT is dat ze voldoende inspanning doen bij het aflezen en ook altijd willen blijven bijleren, bijvoorbeeld door bijscholingen. Het is ook belangrijk dat ze dingen navragen bij de Dove persoon als ze iets niet begrepen hebben.” (Informant 4)

Informant 4 vindt het ook belangrijk dat de tolk niet zenuwachtig is en op een rustige, aangename manier tolkt, zowel naar VGT als naar het Nederlands. Hij/zij moet ook bereid zijn na de tolkopdracht even samen te zitten en te bespreken wat er goed en misschien minder goed verliep.

Er is heel wat discussie over wat de Dove het belangrijkste vindt. Namelijk of de tolk goed kan stemtolken (van VGT naar het Nederlands) of net goed kan tolken van het Nederlands naar VGT. Informant 1 en 4 vinden het heel belangrijk dat de tolk VGT goed kan stemtolken. De tolk is hun stem, dus het is belangrijk dat de tolk precies verwoordt wat ze zeggen. Informant 2 en 3 zijn het daar niet mee eens. Zij vinden het belangrijk dat de tolk goed het gesproken Nederlands kan omzetten naar VGT. Dat komt omdat zij vaak zelf spreken in het Nederlands en de tolk enkel gebruiken om te weten wat de andere gesprekspartners zeggen.

Informant 3 zegt ook dat ze soms vergaderingen heeft waar zij alles in goede banen moet leiden. In deze gevallen gebruikt ze de tolk eerder als back-up bij vragen of problemen. Als ze daarvoor geen tolk vindt, probeert ze met de aanwezigen een oplossing te bedenken. Wat zij belangrijk vindt aan een tolk is anders dan wat andere Doven vinden.

Dat komt omdat zij Vlaamse Gebarentaal ziet als een hulpmiddel en niet als haar eerste taal. In haar sector is het heel belangrijk dat je een bepaalde visie goed kan verkopen en dat gaat het beste als je de taal van de gesprekspartner gebruikt. Ze vraagt de tolk daarom ook altijd om duidelijk de verschillen tussen woorden aan te geven, want soms bestaat er voor beide termen maar 1 gebaar. Deze verschillen zijn van essentieel belang in haar job.

Verbeteringen voor de toekomst

“Als ik de evolutie bekijk, moet ik toegeven dat er al enorm veel verbeterd is op vlak van tolken, tolkuren en de tolkenopleidingen. Natuurlijk zijn we nog niet bij de eindlijn gekomen, we hebben nog een lange en moeilijke weg te gaan. Doven moeten altijd smeken om bepaalde dingen te verkrijgen, terwijl ze daar eigenlijk recht op hebben. Daarom is het belangrijk dat we blijven lobbyen!” (Informant 2)

Alle informanten zijn het erover eens dat het aantal tolkuren voor werk drastisch omhoog moet. 20% is nu eenmaal te weinig om hun werk zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren. Drie informanten (2,3 en 4) willen in de toekomst graag tolkuren op maat zien. Ze verwijzen hier opnieuw naar de situatie in Scandinavië, waar Doven een veel groter pakket tolkuren voor werk ter beschikking hebben. Informant 4 stelt voor om bijvoorbeeld een basis aantal uren (10%) beschikbaar te stellen voor alle Dove werknemers. Diegenen die meer tolkuren wensen/nodig hebben, zouden dan via een motivatie kunnen doorgeven hoeveel extra tolkuren ze graag nog willen. Informant 3 zegt dat tolkuren op maat ervoor zullen zorgen dat Dove werknemers meer doorgroeimogelijkheden zullen krijgen. Nu worden ze vaak afgeremd door het te beperkte aantal tolkuren.

Twee informanten (1 en 3) zijn het ermee eens dat er meer tolken VGT moeten komen. Zo zal er een grotere poule zijn met kwaliteitsvolle tolken, waardoor de Dove werknemer bijna altijd met voorkeurstolken zal kunnen werken en de garantie heeft dat er altijd een tolk gevonden wordt.

Informant 1 zegt dat ze het goed vindt dat er nu meer tolken aanwezig zijn in het onderwijs, maar dat Dove werknemers dan vaak geen tolk vinden voor opdrachten op het werk. Als er meer tolken zouden zijn, zou dit probleem opgelost kunnen worden. Informant 3, ten slotte, zegt dat het beroep van tolk aantrekkelijker gemaakt moet worden. Ook zou er voor tolken die goede kwaliteit leveren, meer expertises ontwikkeld moeten worden binnen bepaalde opleidingen.

2.3.2 Het project afstandstolken

Volgende vragen werden door alle zes informanten beantwoord. De vraagstelling was soms verschillend, afhankelijk van de positie van afstandstolk of gebruiker.

Hoe in contact met het project afstandstolken

Alle vier Dove veelgebruikers geven aan het project afstandstolken te kennen. Informant 2 en 4 hebben zelf geholpen om dit project op te starten. Informant 1 kreeg van het CAB een mail over het nieuwe project. Ze heeft zich ingeschreven om het afstandstolken uit te testen en is het sindsdien blijven gebruiken. Informant 3 zegt het project te kennen, maar heeft er weinig ervaring mee.

Toen het project afstandstolken opgestart werd, heeft het CAB een vacature uitgeschreven om afstandstolken te vinden. Eén van de voorwaarden om aan de slag te gaan bij het project was minstens vijf jaar ervaring als tolk Vlaamse Gebarentaal. Informant 5 vond deze vacature zeer interessant en heeft onmiddellijk gereageerd. Informant 6 was op dat moment op zoek naar een nieuwe job. Ze had interesse getoond voor de job en later heeft het CAB haar gevraagd in de vaste poule te komen tolken als bediende. Nu werkt ze als zelfstandige. In 2012 werkte ze 3 dagen per week voor een totaal van 20 uur. Nu is dat verminderd tot 3 halve dagen of 12 uur. De poule afstandstolken bestaat uit 4 vaste tolken en 2 losse tolken, bijvoorbeeld als een vaste afstandstolk door omstandigheden niet beschikbaar is. Binnenkort komen er nog 2 extra tolken bij om het systeem flexibeler te laten verlopen.

Voor- en nadelen van het project afstandstolken

“Eindelijk kan ik bellen in Vlaamse Gebarentaal! Voor korte gesprekken is het vaak moeilijk om een tolk in te schakelen, maar via afstandstolken kan dat perfect. Ik hoef vooraf geen tolken te boeken.” (Informant 4)

De gebruikers vinden het allemaal positief dat afstandstolken in Vlaanderen bestaat. Informant 4 haalt aan dat het een grote verbetering is in vergelijking met Teletolk. Daar verloopt de communicatie stroever, omdat alles in het Nederlands getypt wordt. Door het afstandstolken kunnen Doven voor het eerst bellen in hun eigen taal. Informant 3 kent het project niet zo heel goed, maar ze ziet wel de enorme meerwaarde ervan, vooral voor ongeplande afspraken en korte momenten. Informant 1 zegt ook het afstandstolken aan te raden aan andere Doven, bijvoorbeeld als Dove klanten haar vragen of ze voor hen kan bellen naar een bepaalde dienst. Ze legt deze mensen dan uit dat ze nu via het afstandstolken ook zelf kunnen telefoneren.

Informant 5 zegt het positief te vinden dat vele callcenters in Vlaanderen, zoals telefoondiensten en banken weten wat afstandstolken is. Ze kennen het systeem relatief goed en stellen ook vaak veiligheidsvragen aan de klant om te verifiëren of het echt om een Dove persoon gaat die belt via een afstandstolk. Ze doen dus ook moeite om ervoor te zorgen dat er geen geheime informatie doorgespeeld kan worden aan mensen met slechte bedoelingen.

Alle informanten gaat akkoord dat afstandstolken een goed systeem is, maar toch heeft iedereen ook nadelen aan het systeem ondervonden.

“De beperking van het gesprek tot maximum 30 minuten vind ik een beetje kort. Het is ook jammer dat de dienst enkel in de voormiddag en op woensdagnamiddag open is. Ik heb zelf vooral een tolk nodig in de namiddag en dan kan ik het afstandstolken dus niet gebruiken. Ik moet dan wachten tot de volgende dag om mijn telefoontje te kunnen plegen.” (Informant 1)

Informant 1 vindt het ook jammer dat het altijd dezelfde tolk is. Ze zou liever wat meer afwisseling zien. Informant 2 en 4 vinden de korte openingsuren, de soms lange wachtrij, de enkele bezetting en de technische problemen zoals beeldkwaliteit nadelig aan het afstandstolken. Het gebeurt ook dat het programma MyMMX in ziekenhuizen of overheidsgebouwen geblokkeerd wordt door de server. Op dat moment kan de Dove gebruiker de afstandstolken dus niet oproepen.

Informant 6 haalt ook de slechte internetconnectie aan als het grootste probleem. Het beeld is vaak niet scherp of niet stabiel en dat maakt het heel vervelend voor de tolk om het gesprek te tolken, maar ook voor de gebruiker om de tolk goed te kunnen begrijpen en om het gesprek vlot te kunnen afronden. Informant 3 zegt dat het afstandstolken geen maatregel van besparing mag worden. In dat geval zou het afstandstolken zijn doel niet halen en dat zou erg jammer zijn.

Informant 2 zegt het systeem van afstandstolken in Engeland veel beter te vinden, omdat het via een privébedrijf georganiseerd is. De oprichters van het bedrijf hebben aan verschillende bedrijven gevraagd wie graag beroep zou willen doen op een tolk. De bedrijven die deel wilden nemen hebben een bepaald budget geïnvesteerd in het privébedrijf. De overheid is dus helemaal niet betrokken bij het afstandstolken. Door het grotere budget is de kwaliteit beter en zijn er minder technische problemen. In Vlaanderen verloopt alles via het CAB en via de Vlaamse overheid. Informant 2 vindt dat jammer, want zo is er slechts een beperkt budget beschikbaar en bovendien kampt het project met heel wat technische problemen.

“Sommige Dove gebruikers zeggen dat de afstandstolken het gesprek niet in handen mogen nemen. Soms kan de tolk echter niet anders dan dat toch te doen, vooral omdat de gesprekspartners elkaar niet zien. Het kan gebeuren dat de gebruiker plots hard reageert op de tegenpartij, dat is als tolk dan niet zo prettig om te tolken.” (Informant 5)

Informant 5 geeft toe dat het in het begin zoeken was om een gesprek vlot te laten verlopen. Soms hangt één van beide partijen plots de telefoon op, omdat er een lange stilte is terwijl de tolk het gesprek tolkt voor de gesprekspartner aan de andere kant van de lijn. Sommige mensen begrijpen ook niet wat afstandstolken is en worden soms heel erg ongeduldig. Een ander nadeel is dat telefoontjes in de regio Brussel vaak in het Frans of het Engels opgenomen worden. Voor sommige collega-afstandstolken is dat een groot probleem. Nu vraagt de dienst afstandstolken dat de Dove gebruiker op voorhand doorgeeft dat het om een telefoontje gaat naar anderstaligen. Zo kunnen de afstandstolken beslissen wie het telefoontje voor zijn of haar rekening zal nemen. In het begin van het project waren er telkens twee tolkcabines open, maar omdat er te weinig oproepen kwamen, is het team overgeschakeld op een enkele bezetting. Daarom kan het nu gebeuren dat er plots vijf mensen in de wachtrij staan. De tolk moet dan soms een uur aan een stuk tolken zonder pauze en dat is heel vermoeiend.

Informant 5 heeft ook kritiek op de dienst Teletolk. Vlaamse Doven en slechthorenden gebruiken deze dienst al enkele jaren. Teletolk heeft het voordeel dat ze langere openingsuren hebben en dat er constant een grote bezetting aanwezig is. Het nadeel is volgens haar wel dat de werknemers van deze dienst geen deontologische code hebben. Ze zijn geen tolk en ze kennen de Vlaamse Gebarentaal en de Dovengemeenschap niet. Bovendien is het geschreven Nederlands voor vele Doven moeilijk om complexe situaties uit te leggen, omdat Nederlands voor hen niet zo toegankelijk is als VGT. Zelf heeft ze ook al enkele negatieve ervaringen met Teletolk, bijvoorbeeld als een Dove haar via Teletolk opbelt voor een opdracht.

Gebruik van het project afstandstolken – ook voor werksituaties

“Veel Doven gebruiken nog geen afstandstolken. Ik denk dat ze nog niet genoeg bewust zijn van deze mogelijkheid of dat ze schrik hebben. Eens ze het gaan testen, weten ze dat het een goede oplossing is en zullen ze het ook steeds meer gaan gebruiken.” (Informant 4)

Wat het gebruik van afstandstolken betreft, zijn er onder de vier Dove informanten verdeelde visies. Informant 1 en 4 maken regelmatig gebruik van afstandstolken. Dat varieert tussen enkele keren per week, wekelijks of om de twee weken. Ze gebruiken vooral een afstandstolk om een horende persoon op te bellen en ook bij communicatie met een horende collega. Ze vinden het afstandstolken heel erg handig, ook in hun eigen werksituatie. Informant 1 zegt wel het afstandstolken nooit te gebruiken voor een vergadering, omdat die vaak langer duurt dan de beperkte gespreksduur van 30 minuten. Informant 4 raadt de dienst ook aan andere Doven aan.

Informant 2 en 3, daarentegen, gebruiken het afstandstolken weinig tot zelden. Informant 2 probeerde in de beginperiode gebruik te maken van afstandstolken, zowel via het CAB als via DirectEye. Hij stelt vast dat beide bedrijven dezelfde problemen hebben. Hij benadrukt wel dat de kwaliteit van de tolken goed is, maar dat het gesprek soms niet vlot verloopt. Beide gesprekspartners moeten vaak wachten en geduld hebben. Als hij op het werk vlug een telefoontje moet plegen, is hij eerder geneigd aan een horende collega te vragen of hij even in zijn plaats kan bellen. Informant 3 zegt dat ze op het werk een goede band heeft met iemand op het secretariaat. Deze vrouw kan goed articuleren en staat haar altijd bij als ‘tolk’ als ze een telefoontje moet plegen. Ze geeft aan het afstandstolken niet te gebruiken, omdat het systeem inzetten en verbinden heel wat tijd kost. Het is voor haar gemakkelijker een horende collega de opdracht te geven even vlug te telefoneren.

“Afstandstolken kan gebruikt worden bij elk soort telefoongesprek: werk, welzijn, vrije tijd,... Zowel voor VRI als voor VRS. Soms zou het wel nog vaker gebruikt kunnen worden, bijvoorbeeld op het werk om kort iets na te vragen bij een horende collega.” (Informant 6)

Informant 6 zegt dat sommige settings iets moeilijker zijn om te tolken. Bijvoorbeeld als de horende en de Dove partij zich op dezelfde plaats bevinden, kan het van belang zijn dat de tolk ook de omgeving kan zien. Soms mist de tolk bepaalde belangrijke informatie, omdat ze enkel ziet wat de webcam toont.

Op voorhand werd verwacht dat afstandstolken vooral gebruikt zou worden voor arbeidssituaties. Toch moeten de afstandstolken vaststellen dat de grote meerderheid van telefoontjes gaat over thema's die te maken hebben met de leefsituatie. Bijvoorbeeld telefoneren naar de dokter, nutsbedrijven opbellen, bestellingen plaatsen via het internet, klachten over aangekochte zaken,... Bovendien werd verwacht dat de meeste gesprekken VRI zouden zijn, wat ook niet zo blijkt te zijn. Het CAB heeft ondertussen een extra aanwerving gedaan. Die persoon is verantwoordelijk voor meer sensibilisering vooral in bedrijven. De VDAB heeft ook een promotiefilmpje verspreid rond het gebruik van afstandstolken op het werk. Informant 5 zegt hier nog geen effect van gezien te hebben. Verder haalt ze aan dat jongeren in de toekomst bij het zoeken naar een job zullen kunnen aantonen dat ze effectief kunnen telefoneren. Dat zou hen vlugger aan een job kunnen helpen en zou positief zijn voor het afstandstolken in de toekomst. Zo zou het afstandstolken meer gebruikt worden voor werksituaties.

Verbeteringen voor de toekomst

“Dove gebruikers moeten de reflex hebben om de telefoon te gebruiken en de hierbij horende telefooncultuur. Horende mensen moeten op hun beurt open staan voor het gebruik van afstandstolken en moeten vooral geduld hebben. Het gesprek kan soms minder vlot verlopen dan ze gewoon zijn. Sensibilisering is dus de boodschap!” (Informant 6)

Informant 1, 2 en 4 zijn tevreden over de kwaliteit van de afstandstolken. Informant 2 en 4 vinden wel dat de technologie aangepast moet worden. Er moet altijd een goede beeldkwaliteit en een vlotte verbinding zijn en het probleem van MyMMX in bepaalde gebouwen moet opgelost worden. Informant 4 zou in de toekomst graag gebruiksvriendelijkere software kunnen inzetten, zoals Skype of ooVoo.

Verder moeten volgens informant 1, 2 en 4 de openingsuren uitgebreid worden en moet er een grotere bezetting aanwezig zijn. Informant 1 wil meer afwisseling tussen de afstandstolken en vindt ook dat er iets gedaan moet worden aan de lange wachtrij. Soms zijn er drie mensen voor haar. Als al deze mensen een halfuur nodig hebben, moet ze bijna twee uur wachten. Algemeen vindt ze het project wel heel positief.

Informant 2 voegt toe dat het waarschijnlijk een financieel probleem is om langere openingsuren te voorzien. Er is maar een beperkt budget en de proefperiode is bovendien bijna afgelopen. Het blijft dus een vraagteken of het project daarna nog verdergezet zal worden of niet. Informant 3 heeft geen opmerkingen voor de toekomst.

Informant 5 denkt dat het beter zou zijn om een chatfunctie te combineren met het tolken in en naar VGT. Nu biedt het programma al een chatfunctie aan, maar die is heel beperkt, bijvoorbeeld om de naam van een klant te typen, voor een datum, e-mailadres of cijfers,... Soms loopt het beeld vast en gebeurt het gesprek enkel via deze chatfunctie. Dat is echter ontoereikend. De functie zou uitgebreid moeten worden, zoals bij de dienst Teletolk. In Nederland is men vorig jaar begonnen met een afstandstolkendienst waar ook een uitgebreide chatfunctie mogelijk is. Informant 5 denkt dat dit wel een goede oplossing is. Zo kunnen Doven volledig overstappen naar het afstandstolken en toch zelf kiezen of ze liever de chatfunctie gebruiken, de afstandstolken VGT of een combinatie van beide.

Informant 6 voegt toe dat de werkende afstandstolken flexibel en divers moeten zijn. Ze moeten kennis hebben van diverse onderwerpen, ze moeten snel bijleren en vlot kunnen wisselen tussen Nederlands en Vlaamse Gebarentaal en moeten goed kunnen multitasken. Ze bevestigt dat de huidige poule zeer vlot werkt, maar dat haar aanbevelingen vooral gericht zijn op toekomstige nieuwe afstandstolken.

“Het project afstandstolken heeft nog subsidies gekregen tot eind 2015. Wat er daarna zal gebeuren...? Misschien is dat het einde van het afstandstolken in Vlaanderen. Het project heeft zeker nut, maar op dit moment voor te weinig mensen. Om het project te kunnen blijven verantwoorden, zullen meer Doven het afstandstolken effectief moeten gaan gebruiken.”
(Informant 5)

2.4 Conclusie

In dit verkennend onderzoek heb ik de werksituatie van Vlaamse Doven onder de loep genomen. Ik wou nagaan wat Dove veelgebruikers vonden van het systeem van A-uren, die ze gebruiken bij het uitvoeren van hun job. Verder wou ik ook kijken welke invloed het nieuwe project afstandstolken had op arbeid gerelateerde settings.

Uit het onderzoek is gebleken dat de vier Dove veelgebruikers 10%, of zelfs een verdubbeling tot 20% tolkuren in de arbeidstijd, onvoldoende vinden. Ze willen een hoger aantal tolkuren en liefst tolkuren op maat. Alle informanten werken ook met voorkeurstolken, omdat die de werksituatie en de vakterminologie goed kennen. Van Themsche (2013) had in haar onderzoek hetzelfde resultaat aangetoond. De informanten vinden het wel jammer dat deze voorkeurstolken niet altijd beschikbaar zijn. Algemeen is de mening dat de poule aan tolken te klein is. Soms vinden ze voor een bepaalde opdracht gewoon geen tolk. Of de tolk goed moet kunnen stemtolken of net tolken naar VGT blijft een groot discussiepunt onder de geïnterviewde veelgebruikers.

Verder is ook gebleken dat alle Dove informanten het project afstandstolken kennen, maar dat niet iedereen er gebruik van maakt. Afstandstolken worden vaak gebruikt voor korte gesprekken, afspraken enzovoort, maar sommigen worden afgeschrikt door onder andere de technische problemen. Het is ook opvallend dat het afstandstolken het meest gebruikt wordt voor leefsituaties en dus niet voor arbeid gerelateerde situaties, zoals vooraf verwacht werd. De meeste telefoontjes naar de dienst afstandstolken blijken VRS te zijn, terwijl vooraf verwacht werd dat de dienst vooral gebruikt zou worden voor VRI-gesprekken. In de toekomst moet er volgens de informanten vooral gewerkt worden aan meer openingsuren, een grotere bezetting en voor iedereen toegankelijke technologie. Bertels (2014) haalde in haar onderzoek ook al dezelfde pijnpunten aan. Maar het allerbelangrijkste blijft sensibilisering. Zo gaan meer Doven het afstandstolken gebruiken en kan het project in Vlaanderen blijven voortbestaan.

2.5 Discussie

In mijn eigen onderzoek heb ik me beperkt tot veelgebruikers van A-uren. Ik heb hiervoor slechts vier Doven geïnterviewd. Door hun diverse achtergrond heb ik wel geprobeerd een juist beeld weer te geven en niet het 'stereotiepe' beeld van de 'Vlaamse Dove'. Door bewust dezelfde personen te gebruiken voor de vragen rond het project afstandstolken, wou ik vermijden dat enkel mensen die het afstandstolken positief vonden, zouden reageren. Door ook twee afstandstolken te betrekken in mijn onderzoek heb ik geprobeerd alles in een juist perspectief te plaatsen.

Ik had op voorhand verwacht enkele antwoorden te horen zoals het tekort aan A-uren en het gebruiken van voorkeurstolken. Maar ik was verbaasd te horen dat de helft van de informanten, die veelgebruikers van A-uren zijn, de dienst afstandstolken weinig tot zelden gebruiken. Ik dacht dat Doven enthousiaster zouden zijn over deze dienst, omdat dat hun leven wel gemakkelijker kan maken. Ze hebben nu altijd een tolk bij de hand voor plotse situaties. Ik weet dat er in de Dovengemeenschap vele discussies zijn rond wat de tolk het beste moet kunnen: stemtolken of tolken naar VGT. Dat heb ik bij mijn onderzoek ook vastgesteld. Natuurlijk is de situatie hier iets anders, omdat twee van de vier Doven zelf nog spreken, waardoor ze het belangrijker vinden dat de tolk goed weergeeft wat ze niet kunnen horen rondom hen.

Aangezien dit een verkennend onderzoek is, is er natuurlijk nog heel wat ruimte voor vervolgonderzoek. In de toekomst kan er gekeken worden naar een grotere groep gebruikers van A-uren. We kunnen nagaan waarvoor zij wel of niet een tolk inzetten voor de werksituatie en wat hun mening is van het systeem. Voor het project afstandstolken kan ook nog wat onderzoek gedaan worden, bijvoorbeeld rond sensibilisering. Tot slot kan er nog veel te weten gekomen worden over de tolken Vlaamse Gebarentaal. Hoe zien zij het tolken voor werksituaties en hoe staan zij tegenover het project afstandstolken?

Bibliografie

Webbronnen

Besluit van de Vlaamse Regering van 7 september 2007 tot uitvoering van het decreet van 5 mei 2006 houdende de erkenning van de Vlaamse Gebarentaal (2007).

Geraadpleegd via <http://www.fevlado.be> op 9 april 2015.

Besluit van de Vlaamse Regering houdende vaststelling van de regels volgens dewelke het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap de kosten van bijstand door tolken voor doven en slechthorenden ten laste nemen (1994).

Geraadpleegd via <http://codex.vlaanderen.be/> op 10 april 2015.

CAB (2003). Het gebarentaaltolken in Vlaanderen in een oogopslag (december 2002).

Geraadpleegd via <http://www.cabvlaanderen.be> op 9 mei 2015.

CAB (2004). Het gebarentaaltolken in Vlaanderen in een oogopslag (december 2003).

Geraadpleegd via <http://www.cabvlaanderen.be> op 9 mei 2015.

CAB (2005). Het gebarentaaltolken in Vlaanderen in een oogopslag (december 2004).

Geraadpleegd via <http://www.cabvlaanderen.be> op 9 mei 2015.

CAB (2006). Het tolken VGT in Vlaanderen in een oogopslag (december 2005).

Geraadpleegd via <http://www.cabvlaanderen.be> op 9 mei 2015.

CAB (2009 a). Deontologische code in Welzijn en Werk voor tolk voor doven en slechthorenden.

Geraadpleegd via <http://www.cabvlaanderen.be> op 9 maart 2015.

CAB (2009 b). Het tolken VGT in Vlaanderen in een oogopslag (december 2006).

Geraadpleegd via <http://www.cabvlaanderen.be> op 9 mei 2015.

CAB (2009 c). Statistische info tolkenwerking CAB 2007.

Geraadpleegd via <http://www.cabvlaanderen.be> op 9 mei 2015.

CAB (2009 d). Statistische info tolkenwerking CAB 2008.

Geraadpleegd via <http://www.cabvlaanderen.be> op 9 mei 2015.

CAB (2010). Statistische info tolkenwerking CAB 2009.

Geraadpleegd via <http://www.cabvlaanderen.be> op 9 mei 2015.

CAB (2011). Statistische informatie tolkenwerking CAB 2010.

Geraadpleegd via <http://www.cabvlaanderen.be> op 9 mei 2015.

CAB (2012 a). Wat is Afstandstolken?

Geraadpleegd via <http://www.cabvlaanderen.be> op 3 mei 2015.

CAB (2012 b). CAB statistische info 2011 en besluiten jaarverslag 2011.

Geraadpleegd via <http://www.cabvlaanderen.be> op 9 mei 2015.

CAB (2013 a). Algemene Beroepscode tolken Vlaamse Gebarentaal.

Geraadpleegd via <http://www.cabvlaanderen.be> op 9 maart 2015.

CAB (2013 b). CAB- Jaarrapport 2012.

Geraadpleegd via <http://www.cabvlaanderen.be> op 9 mei 2015.

CAB (2014 a). CAB – jaarrapport 2013.

Geraadpleegd via <http://www.cabvlaanderen.be> op 17 april 2015.

CAB (2014 b). De werking van de ‘vlindertolken’ vanaf september 2014.

Geraadpleegd via: <http://www.cabvlaanderen.be> op 15 april 2015.

CAB (2014 c). Recht op tolkuren in leefsfeer of arbeid & beroepsopleiding.

Geraadpleegd via: <http://www.cabvlaanderen.be> op 15 april 2015.

CAB (2014 d). Heb ik recht op tolkuren? Regelgeving Welzijn, Werk & Beroepsopleiding.

Geraadpleegd via: <http://www.cabvlaanderen.be> op 15 april 2015.

CAB (2014 e). Afstandstolken. Optimale communicatie tussen dove en horende mensen.

Geraadpleegd via: <http://www.cabvlaanderen.be> op 3 mei 2015.

CAB (2014 f). CAB- Jaarrapport 2013.

Geraadpleegd via <http://www.cabvlaanderen.be> op 9 mei 2015.

CAB (2015). CAB- jaarrapport 2014.

Geraadpleegd via: <http://www.cabvlaanderen.be> op 9 mei 2015.

Decreet van 5 mei 2006 houdende de erkenning van de Vlaamse Gebarentaal (B.S.17. VII. 2006) (2006). Geraadpleegd via: <http://www.fevlado.be> op 9 april 2015.

Verstraete, F. (2011). Tolk To Me: Afstandstolken Vlaamse Gebarentaal in Vlaanderen. Een verkennende studie. Geraadpleegd via: www.fevlado.be op 3 mei 2015.

Ondersteuning van leerlingen met een auditieve handicap in het gewoon basis- en secundair onderwijs (2009). Geraadpleegd via: <http://www.ond.vlaanderen.be> op 10 april 2015.

www.vspw.be: geraadpleegd op 9 april 2015.

www.cvo-crescendo.be: geraadpleegd op 9 april 2015.

www.arts.kuleuven.be: geraadpleegd op 9 april 2015.

www.fevlado.be: laatst geraadpleegd op 3 mei 2015.

www.teletolk.be: geraadpleegd op 7 mei 2015.

www.cabvlaanderen.be: laatst geraadpleegd op 7 mei 2015.

www.cabvlaanderen.be/afstandstolken: laatst geraadpleegd op 7 mei 2015.

Gedrukte bronnen

- Bertels, N. (2013). Afstandstolken Vlaamse Gebarentaal. Ongepubliceerde masterproef. Universiteit KU Leuven/Thomas More, Antwerpen.
- Broekaert, E., Bogaerts, J., & Clement, J.P. (1994). *Wat doven zeggen: Onderzoek naar de socio-educatieve leefsituatie van volwassen doven en slechthorenden uit het buitengewoon onderwijs in Vlaanderen*. Leuven Apeldoorn: Garant.
- Fevlado vzw (2013 a). Belangenbehartiging: Onderwijs. *Dovennieuws*, 88(5), 7-8.
- Fevlado vzw (2013 b). Thema: Afstandstolken. *Dovennieuws*, 88(1), 2-8.
- Napier, J., McKee, R., & Goswell, D. (2010). *Sign Language Interpreting. Theory and practice in Australia and New Zealand (2nd ed.)*. Annandale NSW: The Federation Press.
- Van Herreweghe, M., & Vermeerbergen, M. (1998). *Thuishoren in een wereld van gebaren*. Gent: Academia Press.
- Van Herreweghe, M., & Vermeerbergen, M. (2009). Flemish Sign Language standardisation. *Current Issues in Language Planning*, 10(3), 308-326.
- Van Herreweghe, M., & Vermeerbergen, M. (2012). *30 vragen over Gebarentaal in Vlaanderen en 29 antwoorden*. Derde, volledig herziene versie. Gent: Fevlado-Diversus vzw en Academia Press Wetenschappelijke Uitgeverij.
- Van Themsche, E. (2014). De perceptie van dove tolkgebruikers bij gebarentaaltolken in Vlaanderen, België. Ongepubliceerde bachelorpaper. Universiteit KU Leuven, Antwerpen.
- Vermeerbergen, M. (2012). Tolken Vlaamse Gebarentaal op de werkvloer. *Ad Rem*, 26(4), 3-7.
- Vermeerbergen, M., Doggen, C., De Weerd, K., & Sheikh, H. (2012). *(Samen)Werken met de Dovengemeenschap. Een kleine gids*. Dublin: Intersource Group Publishing.
- Vermeerbergen, M., & Van Herreweghe, M. (red.). (2008). *Wat geweest/gewenst is. Organisaties van en voor Doven in Vlaanderen bevraagd over 10 thema's*. Gent: Academia Press.

Bijlagen

Eén DVD met drie interviews met Dove veelgebruikers en het abstract in VGT.