
Werkingsverslag 2015



Inhoudstafel

1.	Woord vooraf	5
2.	Opdracht	6
3.	Werking	7
3.1.	EEN DUIDELIJKE JURIDISCHE STATUS VOOR VGT	7
	Onderzoek naar de juridische status en mogelijkheden voor Vlaamse Gebarentaal	7
3.2.	EIGEN MEDIA IN VLAAMSE GEBARENTAAL	8
	Advies naar aanleiding van de nieuwe beheersovereenkomst VRT	8
3.3.	KWALITEITSVOLLE TOLKEN	10
3.3.1.	Beroepskwalificatiedossier tolken Vlaamse Gebarentaal	10
3.3.2.	Advies over tolkuren in leefsituaties	11
3.3.3.	Advies over het Besluit van de Vlaamse Regering houdende de vaststelling van overkoepelende regels voor het centraal tolkenbureau	12
3.3.4.	Advies over afstandstolken	13
3.3.5.	Advies met betrekking tot de erkenning en opleiding van dove tolken	16
3.4.	KANSEN VOOR ANDERSTALIGE DOVEN	17
	Advies met betrekking tot gepaste ondersteuning van anderstalige doven	17
3.5.	ONDERWIJS IN VGT	17
	Toelichting van onderzoek naar tweetalig onderwijs (Fevlado)	17
3.6.	WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK OVER VGT	18
	Vorbereiding advies met betrekking tot wetenschappelijk onderzoek over VGT	18
3.7.	LANCERING VAN TWEETALIGE WEBSITE	18
4.	Projecten VGT	20
5.	Enkele cijfers	21
6.	Samenstelling	22
7.	Lijst van bijlagen	25

1. Woord vooraf

In dit werkingsverslag kunt u alles lezen over de werking van de adviescommissie Vlaamse Gebarentaal in **2015**. Voor wie dit verslag voor de eerste keer in handen zou krijgen, situeren we nog even de opdracht van de adviescommissie Vlaamse Gebarentaal. Daarna belichten we de thema's die in 2015 centraal stonden en de plannen voor 2016. In 2015 lag de focus van de adviescommissie op volgende thema's: een duidelijke(re) juridische status voor VGT, eigen media in VGT, kwaliteitsvolle tolken (o.a. beroepskwalificatiedossier tolken VGT, afstandstolken, dove tolken,...), kansen voor anderstalige doven, onderwijs in VGT en wetenschappelijk onderzoek. In mei 2015 lanceerde de adviescommissie VGT haar nieuwe website, tweetalig in Nederlands en VGT: www.adviesvgt.be. Sinds eind 2015 kunt u de werkzaamheden van de adviescommissie ook volgen op Twitter: @adviesvgt. Aan de hand van de nieuwe website en twitteraccount wil de adviescommissie haar werking ruimer bekend maken bij politici, de Vlaamse Gebarentaalgemeenschap en het brede publiek.

In 2015 werden ook volop toekomstplannen gesmeed. Op **26 april 2016** vierde de Vlaamse Gebarentaalgemeenschap de tienjarige erkenning van Vlaamse Gebarentaal. De adviescommissie VGT wilde deze gebeurtenis niet ongemerkt voorbij laten gaan en stelde voor om de projectoproep 2015 in het teken van de viering te plaatsen. In het kader van de projectoproep 2015 werd een projectsubsidie toegekend aan Fevlado-Diversus voor de organisatie van een feestelijk programma in de week van 26 april 2016.

Hoewel VGT al honderden jaren bestaat in Vlaanderen, betekende de culturele erkenning in de voorbije tien jaren heel wat voor de status van de taal en haar gebruikers. Binnen verschillende beleidsdomeinen botst de Vlaamse Gebarentaalgemeenschap echter nog altijd op de grenzen van de mogelijkheden die het decreet VGT biedt. Op vraag van de adviescommissie VGT gaf Vlaams minister van Cultuur Sven Gatz daarom de opdracht om de juridische status van de erkenning van Vlaamse Gebarentaal via het huidige decreet en de mogelijkheden voor de versterking van de status van VGT te onderzoeken. In de loop van 2015 bracht onderzoekster Delphine le Maire, onder begeleiding van professor Stefan Sottiaux, de juridische status en de toekomstmogelijkheden van de erkenning van Vlaamse Gebarentaal in kaart. De resultaten van het onderzoek worden in de loop van 2016 ontsloten en vormen een cruciale basis voor de toekomstige werkzaamheden van de adviescommissie VGT.

2016 is het laatste werkingsjaar van de adviescommissie in haar huidige samenstelling. In de zomer 2016 wordt een nieuwe oproep tot kandidaten gelanceerd. Ondertussen werkt de adviescommissie verder aan de verankering en volwaardige erkenning van Vlaamse Gebarentaal in Vlaanderen. Volgende thema's krijgen in 2016 de prioritaire aandacht van de adviescommissie: opvoeding en onderwijs in VGT, media in VGT, wetenschappelijk onderzoek naar VGT, opleiding en erkenning van dove tolken en ondersteuning van anderstalige doven.

In het laatste deel van dit werkingsverslag kunt u nog informatie over de projecten Vlaamse Gebarentaal, de samenstelling van de adviescommissie en enkele cijfers met betrekking tot de werking van de commissie vinden.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Maartje De Meulder
Voorzitter adviescommissie Vlaamse Gebarentaal
Mei 2016

2. Opdracht

De samenstelling en de werking van de adviescommissie Vlaamse Gebarentaal worden geregeld op basis van het decreet houdende de erkenning van de Vlaamse Gebarentaal van 5 mei 2006 en het bijbehorende besluit van 7 september 2007.

De commissie heeft als opdracht: *“adviezen uit te brengen en voorstellen te formuleren in verband met alle aangelegenheden die betrekking hebben op of weerslag kunnen hebben op het gebruik van de Vlaamse Gebarentaal en op de ontwikkeling en zichtbaarheid van Dovencultuur. De commissie formuleert deze adviezen en voorstellen op eigen initiatief, op aanvraag van het Vlaams Parlement of van de Vlaamse Regering.”*¹

Aangezien Vlaamse Gebarentaal gebruikt wordt in alle mogelijke omgevingen waar men taal gebruikt, is het werkingsdomein van de commissie erg uitgebreid. Hoewel de minister bevoegd voor cultuur belast is met de uitvoering van het decreet, zijn er heel wat andere beleidsdomeinen waarbinnen VGT aan bod komt. Het beleid binnen bijvoorbeeld de domeinen onderwijs, werk, media, welzijn en gelijke kansen kan van belang zijn voor het gebruik van VGT.

De adviescommissie Vlaamse Gebarentaal vervult haar decretale opdracht op verschillende manieren: via het formuleren en uitbrengen van officiële adviezen, het beantwoorden van vragen, het toelichten van haar visie aan politici of journalisten en deelname aan overlegmomenten zoals bijvoorbeeld de stuurgroepvergaderingen in het kader van onderzoek.

¹ Decreet Vlaamse Gebarentaal, artikel 3, §1.

3. Werking

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste thema's en initiatieven die in 2015 door de adviescommissie VGT werden behandeld en ondernomen.

3.1. EEN DUIDELIJKE JURIDISCHE STATUS VOOR VGT

Onderzoek naar de juridische status en mogelijkheden voor Vlaamse Gebarentaal

In 2014 gaf minister Gatz de opdracht tot een **kortlopend onderzoek naar de huidige juridische status en de toekomstmogelijkheden voor Vlaamse Gebarentaal**. Met het Decreet houdende de erkenning van Vlaamse Gebarentaal kreeg de taal in 2006 een symbolische erkenning. Hoewel het decreet stelt dat de erkenning van VGT niet symbolisch mag blijven en uitgebreid moet worden naar andere beleidsdomeinen buiten Cultuur, botst de Vlaamse Gebarentaalgemeenschap vandaag binnen verschillende belangrijke domeinen (zoals onderwijs, media, enz.) op de grenzen van de mogelijkheden van het decreet.

Op 26 april 2016 werd de tienjarige erkenning van VGT gevierd. Er zijn echter veel vragen over de huidige status van de Vlaamse Gebarentaal en de mogelijkheden om die status verder te verankeren en te versterken. Zo pleit de adviescommissie VGT bijvoorbeeld voor meer aandacht voor het recht op verwerving van Vlaamse Gebarentaal in het Vlaamse Gebarentaalbeleid. Verwerving van VGT omvat het recht van dove kinderen en horende en dove ouders op informatie in VGT en het recht op VGT-onderwijs en –vorming. Bilinguaal-bicultureel onderwijs en een structureel aanbod van cursussen VGT voor horende ouders van dove kinderen vormen hierbij de prioriteiten.



Het onderzoek naar de juridische status van VGT ging begin 2015 van start en werd uitgevoerd door onderzoekster Delphine le Maire en promotor professor Stefan Sottiaux van de K.U.Leuven. Het onderzoeksteam werd aangestuurd door een stuurgroep, samengesteld uit afgevaardigden van de adviescommissie VGT, het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media en een aantal experts.

Het onderzoek zoekt een antwoord op **drie vragen**:

1. Wat zijn de huidige juridische mogelijkheden en stand van zaken voor de Vlaamse Gebarentaalgebruikers?
2. Welke juridische instrumenten worden in andere landen of regio's gebruikt om een minderheidstaal als VGT te verankeren?
3. Wat zijn de mogelijkheden voor de versterking van het federale en Vlaamse juridische kader voor de rechten van Vlaamse Gebarentaligen?

Het onderzoek werd begin 2016 opgeleverd. In het eindrapport zal een overzicht van zowel **de juridische als praktische mogelijkheden voor de verankering van VGT** worden weergegeven en concrete beleidsaanbevelingen worden geformuleerd.

3.2 EIGEN MEDIA IN VLAAMSE GEBARENTAAL

Advies naar aanleiding van de nieuwe beheersovereenkomst VRT

Op vrijdag 18 december 2015 werd de nieuwe beheersovereenkomst 2016-2020 tussen de Vlaamse Gemeenschap en de VRT goedgekeurd.

Media in VGT kan een belangrijke rol spelen bij de ontwikkeling, planning en maatschappelijke verankering van VGT en kan ervoor zorgen dat zij op grotere schaal gebruikt wordt en zichtbaar is. Voor een minderheidstaal die traditioneel weinig mediablootstelling kreeg, is dit een belangrijk doel.



Naar aanleiding van de opmaak van de nieuwe beheersovereenkomst ondernam de adviescommissie VGT in de loop van 2015 een **aantal acties** om haar visie over VGT op de VRT kenbaar te maken:

- de adviescommissie VGT leverde input voor de eerste fase van de **stakeholdersbevraging** in het kader van de opmaak van de nieuwe beheersovereenkomst met de VRT en ging in gesprek met het kabinet van minister van Cultuur, Media, Jeugd en Brussel, Sven Gatz.
- de adviescommissie VGT, Fevlado vzw en het Vlaams GebarentaalCentrum vzw stelden een **gezamenlijke nota** op waarin hun visie op de materie “media in de Vlaamse Gebarentaal” wordt toegelicht.
- op 11 juni 2015 was de adviescommissie Vlaamse Gebarentaal te gast tijdens de hoorzitting over de beheersovereenkomst 2016-2020 met de VRT in de **Commissie Media van het Vlaams Parlement**. De adviescommissie VGT werd uitgenodigd om haar visie over ‘VGT op de VRT’ toe te lichten.
- op maandag 9 november 2015 zaten de adviescommissie Vlaamse Gebarentaal, het Minderhedenforum en GRIP (Gelijke Rechten voor Iedere Persoon met een handicap) samen met **Luc Van den Brande, voorzitter van de raad van bestuur van de VRT. Voorzitter van de adviescommissie VGT**, Maartje De Meulder, gaven de wensen wat betreft Vlaamse Gebarentaal voor de nieuwe beheersovereenkomst 2016-2020 aan.

Visie VGT op de VRT

We kunnen twee soorten media in VGT onderscheiden, namelijk toegankelijke media en eigen media:

- ‘toegankelijke media’ betreft bestaande programma’s die toegankelijk gemaakt worden in VGT zonder dat er iets aan de inhoud of structuur van de programma’s veranderd wordt.
- ‘eigen media in VGT’ worden geproduceerd door dove Vlaamse Gebarentaligen, gepresenteerd in de Vlaamse Gebarentaal en toegankelijk gemaakt voor niet-gebarentaligen via ondertiteling in het Nederlands.

Momenteel krijgt het aanbod van de VRT in VGT vorm door het toegankelijk maken van informatie. Concreet gebeurt dit op twee manieren, namelijk het tolken van het 19 uur-journaal (door horende tolken) en van het jeugdjournaal Karrewiet (door dove tolken VGT). **De Vlaamse Dovengemeenschap wenst dat de prioritaire opdracht van de openbare omroep verschoven wordt naar een andere vorm van media in VGT, namelijk eigen media.**

Er worden drie argumenten ter verduidelijking van deze wens geformuleerd:

- eigen media geven in VGT toegankelijke informatie aan Vlaamse Gebarentaligen, cultureel aangepast aan hun noden en gepresenteerd in hun taal door native Vlaamse Gebarentaligen;
- alleen in eigen media in VGT wordt de culturele en taalkundige identiteit van Vlaamse Gebarentaligen ten volle ondersteund en bevorderd;
- het inzetten van dove en native Vlaamse Gebarentaligen (in plaats van horende vreemdetalkeers) in de media leidt automatisch tot een verbeterde beeldvorming over doven en Vlaamse Gebarentaal.

Daarnaast hecht de Vlaamse Dovengemeenschap ook belang aan volgende punten:

- een taaladviseur voor VGT op de VRT die de kwaliteit van VGT bewaakt, net zoals die er is voor Nederlands;
- uitzendingen met een urgent karakter of grote maatschappelijke relevantie steeds in real-time toegankelijk in VGT blijven aanbieden;
- een grotere en tijdige zichtbaarheid van VGT waarborgen via alle technologische kanalen en diensten, de televisie inbegrepen;
- overleg met Vlaamse Gebarentaligen en hun belangenorganisaties, die over de nodige expertise beschikken, over de opbouw van eigen media in VGT;
- Karrewiet dagelijks in VGT blijven aanbieden voor dove kinderen.



Tot slot benadrukt de adviescommissie VGT dat eigen media géén “doelgroepen-tv” of “niche-tv” zijn, maar net bijdragen tot een inclusieve en interculturele openbare omroep, die er is voor alle Vlamingen. Dit ligt volledig in de lijn van de missie en basiswaarden van de VRT.

De **missie van de VRT** is te informeren, inspireren en verbinden. Volgende basiswaarden staan daarbij centraal: onafhankelijk en betrouwbaar; excellente en kwaliteitsvolle dienstverlening; voor iedereen en iedereen mee; Vlaamse identiteit in haar verscheidenheid; creatief, innoverend en duurzaam; open, transparant en constructief.

Bepaling met betrekking tot VGT in de beheersovereenkomst 2016-2020

In de goedgekeurde beheersovereenkomst tussen de Vlaamse Gemeenschap en de VRT voor de periode 2016-2020 werd volgende bepaling met betrekking tot VGT geformuleerd: “Een *journaal voor volwassenen en het kinderjournaal* worden via open net met een tolk Vlaamse Gebaren Taal aangeboden.”

De adviescommissie VGT merkt op dat deze formulering vager is en op een aantal punten verschilt van de vorige beheersovereenkomst. Het is nog niet volledig duidelijk op welke manier het aanbod in VGT de komende jaren zal ingevuld worden. Het is wel duidelijk dat in de periode 2016-2020 opnieuw gefocust zal worden op het “toegankelijk” maken van media. De adviescommissie betreurt dat er in de nieuwe beheersovereenkomst geen ruimte is voor het ontwikkelen van eigen media in VGT en bekijkt welke verdere stappen kunnen gezet worden in het ijveren voor ‘eigen media in VGT’.

- ▶ Nota ‘VGT op de VRT’: bijlage 1
- ▶ Samenvatting van de nota ‘VGT op de VRT’: bijlage 2
- ▶ De uiteenzetting van de adviescommissie VGT op de Commissie Media van het Vlaams Parlement en de vragen gesteld door parlementsleden:
<https://www.vlaamsparlement.be/commissies/commissievergaderingen/986247>
- ▶ De beheersovereenkomst 2016-2020 tussen de Vlaamse Gemeenschap en de VRT:
<http://www.vrt.be/opdracht/de-beheersovereenkomst>

3.3 KWALITEITSVOLLE TOLKEN

Tolken Vlaamse Gebarentaal spelen een belangrijke rol in de communicatie tussen dove mensen en horende mensen. Om het recht op kwaliteitsvolle tolken voor Vlaamse Gebarentaligen te garanderen, moeten echter een aantal basisvoorwaarden gevrijwaard worden. Deze basisvoorwaarden worden uitgebreid toegelicht in het Memorandum 2014-2019 van de adviescommissie Vlaamse Gebarentaal 'Recht op Vlaamse Gebarentaal'. Hieronder zetten we de basisvoorwaarden kort op een rij.

Om het recht op kwaliteitsvolle tolken te garanderen, is er nood aan:

- degelijk opgeleide tolken Vlaamse Gebarentaal;
- professionele opleiding en een bijscholingsaanbod voor tolken Vlaamse Gebarentaal;
- kwaliteitsbewaking voor tolken Vlaamse Gebarentaal;
- verbetering van de arbeidsomstandigheden (o.a. loon) van tolken Vlaamse Gebarentaal;
- erkenning en opleiding voor dove tolken;
- structurele inbedding van afstandstolken in de tolkenwerking;
- uitbreiding van de domeinen (Werk, Onderwijs, ...) waarbinnen tolkuren kunnen gebruikt worden.

De adviescommissie Vlaamse Gebarentaal werkte het voorbije jaar rond het beroepskwalificatiedossier tolken Vlaamse Gebarentaal, tolkuren in leefsituaties, het centraal tolkenbureau, afstandstolken en dove tolken. Hieronder volgt een korte stand van zaken met betrekking tot deze thema's.

3.3.1 Beroepskwalificatiedossier tolken Vlaamse Gebarentaal

Momenteel wordt gewerkt aan het bepalen van een beroepskwalificatie tolk Vlaamse Gebarentaal. Aan de hand van de opmaak van een beroepskwalificatie wil men in kaart brengen wat een tolk Vlaamse Gebarentaal moet kennen en kunnen om dit beroep uit te oefenen. Een beroepskwalificatie kan je verwerven via onderwijs, opleiding- of een 'Erkennen van competenties' (EVC) -traject.

Wat is een beroepskwalificatie?

Kwalificaties beschrijven wat je moet kennen en kunnen om een beroep uit te oefenen, een opleiding te starten of deel te nemen aan de maatschappij. Er zijn beroepskwalificaties en onderwijskwalificaties. In de Vlaamse kwalificatiestructuur worden kwalificaties ondergebracht op acht niveaus, van basisonderwijs tot universiteit.

Het opstellen van een beroepskwalificatiedossier is de eerste stap in het bepalen van een beroepskwalificatie. Het beroepskwalificatiedossier omvat een definitie van het beroep, een bepaling van de nodige competenties en een beschrijving van de context, de autonomie en verantwoordelijkheid van de beroepsbeoefenaar.

Uitgebracht advies

Het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS) staat in voor de begeleiding van processen die leiden tot het tot stand komen van kwalificaties. Hiervoor wordt nauw samengewerkt met stakeholders. Twee leden van de adviescommissie VGT zetelen in de werkgroep over het beroepskwalificatiedossier 'Tolk Vlaamse Gebarentaal'. De ontwikkelingen met betrekking tot het dossier werden de voorbije jaren meermaals geagendeerd op de vergaderingen van de adviescommissie VGT. Begin december 2015 vroeg AHOVOKS feedback aan de adviescommissie VGT met betrekking tot het beroepskwalificatiedossier 'Tolk Vlaamse Gebarentaal'. De adviescommissie VGT besprak het dossier tijdens een plenaire vergadering en deelde op 19 december haar visie en opmerkingen over het beroepskwalificatiedossier 'Tolk Vlaamse Gebarentaal' mee aan AHOVOKS.

De **belangrijkste punten** uit de visie van de adviescommissie VGT zijn:

- De adviescommissie VGT opteert voor één beroep tolk Vlaamse Gebarentaal. Dit beroep omvat zowel de hooggekwalificeerde tolk VGT, de onderwijstolk VGT als de gemeenschapstolk VGT.

- Ook dove tolken vallen onder het beroepskwalificatiedossier tolk VGT, maar moeten niet expliciet vermeld worden in het dossier. Gehoorstatus van tolken speelt in het kader van het beroepskwalificatiedossier namelijk geen rol.
- Alle mogelijke taalcombinaties moeten in het beroepskwalificatiedossier opgenomen worden: tolken tussen VGT en gesproken Nederlands; tolken tussen VGT en geschreven Nederlands (bijv. autocue); tolken tussen VGT en een andere gebarentaal; tolken tussen VGT en een andere gesproken taal.
- Elke tolk beheerst of Nederlands of Vlaamse Gebarentaal op niveau C2 en de andere taal (Vlaamse Gebarentaal of Nederlands) op niveau C1. In geval van tolken tussen Vlaamse Gebarentaal en een andere gesproken taal (dan het Nederlands) of een andere gebarentaal (International Sign inbegrepen), beheerst de tolk die taal op C1-niveau.
- Voor tolken die met doofblinden en -slechtzienden werken, moet kennis van tactiele gebarentaal in het beroepskwalificatiedossier tolk VGT worden opgenomen.

De volgende stappen in het bepalen van de beroepskwalificatie 'Tolk Vlaamse Gebarentaal' zijn het valideren en inschalen van het beroepskwalificatiedossier, de erkenning van de beroepskwalificatie door de Vlaamse Regering en de registratie van de beroepskwalificatie in de kwalificatiedatabank. De concrete timing voor de erkenning van de beroepskwalificatie tolk VGT is niet gekend.

Meer informatie over beroepskwalificaties en de Vlaamse kwalificatiestructuur:
<http://vlaamsekwalificatiestructuur.be/>

3.3.2 Advies over tolkuren in leefsituaties

Begin december 2014 was het budget voor tolkuren in leefsituaties (L-uren) uitgeput. Op 19 december 2014 verscheen het rapport van de Vlaamse ombudsdienst "Uitputting budget tolkuren leefsituaties Dovengemeenschap. Ombudsman vraagt regulator." Naar aanleiding van het tekort aan L-uren en het rapport van de Vlaamse ombudsdienst bracht de adviescommissie VGT op 12 januari 2015 een advies uit over de problematiek van tolkuren in leefsituaties.

Wat zijn tolkuren in leefsituaties?

Dove Vlaamse Gebarentaligen hebben recht op tolkuren voor de domeinen Werk, Onderwijs, Beroepsopleiding, Sollicitatie en Leefsituatie (L-uren). L-uren kunnen ingezet worden voor allerlei situaties in het dagelijkse leven, zoals afspraken met de bank, notaris, huisarts, architect of kinderopvang. Een dove persoon heeft jaarlijks recht op een totaal van 18 L-uren. Mits motivatie kunnen 36 L-uren toegekend worden.

Het Centraal tolkenbureau (CAB) heeft de opdracht te bemiddelen tussen aanvragers en tolken, op te treden als klachtenbemiddelaar en de tolkenbudgetten, verstrekt door Onderwijs, Werk en Welzijn, te beheren.

Uitgebracht advies

De toekenning van tolkuren wordt geregeld in het Besluit van de Vlaamse Regering van 20 juli 1994 houdende vaststelling van de regels volgens dewelke de kosten van bijstand door tolken voor doven en slechthorenden ten laste nemen. De tolkuren worden toegekend binnen de perken van de hiervoor op de begroting ingeschreven kredieten. Het besluit verleent bijgevolg geen afdwingbaar recht. De voorbije jaren steeg het tolkbewustzijn binnen de Vlaamse Dovengemeenschap en groeide ook het aantal gebruikers en aangevraagde tolkuren. Eind 2013 waren er 752 en in 2014 ongeveer 811 effectieve gebruikers. Het budget voor tolkuren groeide echter niet in dezelfde mate mee.

In januari formuleerde de adviescommissie VGT een advies waarin het jaarlijks dreigende tekort aan budget voor L-uren en de knelpunten bij de communicatie over en toekenning en organisatie van L-uren aangekaart worden.

De **belangrijkste punten** uit het advies van de commissie zijn:

- Het systeem van toekenning van L-uren werd de voorbije 20 jaar nooit geëvalueerd. De adviescommissie vraagt om de manier waarop de L-uren jaarlijks worden berekend en toegekend te **evalueren** en aan te passen. De wijze waarop jaarlijks een prognose gedaan wordt van het aantal uren en de dubbele rol van het CAB vormen volgens de adviescommissie VGT een probleem. De commissie pleit er ook voor om het groeiend tolkbewustzijn als extra parameter op te nemen bij de berekening van het aantal benodigde uren.
- De commissie vraagt meer (tussentijds) toezicht op het gebruik van L-uren en een **snellere en meer transparante communicatie** over het aantal nog beschikbare tolkuren. Op die manier kan vlot ingespeeld worden op een onverwachte stijging in het aantal aangevraagde uren.
- De adviescommissie VGT is vragende partij voor een **structurele analyse van het gebruik van L-uren** met het oog op een meer efficiënte subsidiëring en toekenning van L-uren. Hierbij moet in kaart gebracht worden in welke specifieke domeinen en situaties, en op welke momenten L-uren gebruikt worden. Hoeveel L-uren worden bijvoorbeeld gepresteerd in ziekenhuizen of openbare diensten die volgens het VN Verdrag eigenlijk zelf moeten instaan voor tolken Vlaamse Gebarentaal? Hoeveel L-uren worden gepresteerd in situaties die eigenlijk onder het domein Cultuur vallen? Voorbeelden zijn vormen van vrijwilligerswerk en deelname aan culturele evenementen.
- Er wordt gevraagd om een **flexibele aanpassing van het aantal tolkuren** in de loop van het jaar mogelijk te maken. Vandaag kan het aantal tolkuren enkel verhoogd worden door aanpassing van het besluit. Deze manier van werken is te omslachtig.
- De adviescommissie is geen voorstander van een regulator die opdrachten kan prioriteren, maar pleit vooral voor een **verhoging van het budget voor L-uren** zodat het recht op communicatie en toegankelijkheid van doven en slechthorenden, zoals vervat in Vlaamse, federale en internationale regelgeving ook in de praktijk gegarandeerd kan worden.

- ▶ Het volledige advies in verband met uitputting budget tolkuren leefsituatie: bijlage 3
- ▶ Rapport van de Vlaamse ombudsdienst "Uitputting budget tolkuren leefsituaties Dovengemeenschap. Ombudsman vraagt regulator." :
[http://www.fevlado.be/upload/content/file/Fevlado/Actualiteit/2015/20141219_rapport_201409_tolkuren%20Vlaamse%20Ombudsdienst\(1\).pdf](http://www.fevlado.be/upload/content/file/Fevlado/Actualiteit/2015/20141219_rapport_201409_tolkuren%20Vlaamse%20Ombudsdienst(1).pdf)
- ▶ Besluit van de Vlaamse Regering van 20 juli 1994 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:
https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=http%3A%2F%2Fwww.vaph.be%2Fvlafo%2Fdownload%2Fnl%2F3786641%2Falternatief_bestand

3.3.3 Advies over het Besluit van de Vlaamse Regering houdende de vaststelling van overkoepelende regels voor het centraal tolkenbureau

Op 13 november 2015 heeft de Vlaamse Regering haar principiële goedkeuring gehecht aan het besluit dat de overkoepelende regels vaststelt voor het centraal tolkenbureau voor de beleidsdomeinen Onderwijs en Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Centraal tolkenbureau

De Vlaamse overheid erkent en subsidieert een centraal tolkenbureau om te bemiddelen tussen de gebruikers en de tolken. Op dit moment is dat het Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven vzw (CAB). Wanneer een dove persoon een professionele tolk wil inzetten, wendt hij/zij zich tot het centraal tolkenbureau. Het centraal tolkenbureau zoekt en engageert de tolk(en) en regelt na de tolkprestatie ook de betaling. Als enig bureau in Vlaanderen dat aan tolkenbemiddeling doet, werkt het centraal tolkenbureau voor de beleidsdomeinen Onderwijs; Welzijn, Volksgezondheid en Gezin; en Werk. Het centraal tolkenbureau beheert het tolkenbudget verstrekt door deze drie beleidsdomeinen.

Uitgebracht advies

Naar aanleiding van de principiële goedkeuring van het besluit en op vraag van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) bracht de adviescommissie Vlaamse Gebarentaal op 1 december 2015 advies uit over het besluit.

De **belangrijkste punten** uit het advies van de commissie zijn:

- In haar advies vraagt de commissie verduidelijking over de termen 'teletolken' en 'afstandtolken' die in het besluit gebruikt worden.
- De adviescommissie pleit voor een **garantie van het budget** voor tolkuren en een **verhoging van het aantal tolkuren levenssituatie**.
- Met betrekking tot de opdracht van het centraal tolkenbureau formuleert de adviescommissie VGT drie opmerkingen/vragen: er wordt gepleit voor een **meer systematische opvolging** van het budget tolkuren door het centraal tolkenbureau en een **transparante communicatie en informatie** hierover ten aanzien van de Dovengemeenschap.
- De adviescommissie merkt tot slot op dat ook het beleidsdomein Werk van groot belang is voor dove gebarentaligen. Het besluit is enkel van toepassing voor de beleidsdomeinen Onderwijs en Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. De adviescommissie betreurt dat Werk niet opgenomen werd in het besluit.

- ▶ Het volledige advies over het Besluit van de Vlaamse Regering houdende de vaststelling van overkoepelende regels voor het centraal tolkenbureau: bijlage 4
- ▶ Besluit van de Vlaamse Regering houdende de vaststelling van regels voor het centraal tolkenbureau (CAB): <http://data-onderwijs.vlaanderen.be/edulex/document.aspx?docid=14926>

3.3.4 Advies over afstandtolken

In 2012 kon het Communicatie Assistentie Bureau dankzij de steun van het Europees Sociaal Fonds (ESF), de VDAB, Welzijn, het provinciebestuur Oost-Vlaanderen, het Fonds Beeckman van de Koning Boudewijnstichting, Hart voor Handicap (De Standaard) en Belgacom starten met een **afstandstolkendienst**. De dienst werd **opgestart als experiment voor de periode 2012-2015**. Het CAB, technische leverancier nWise en software MyMMX stonden in de jaren 2012-2015 in voor de uitvoering van de afstandstolkendienst.

Eind 2015 liep het project afstandtolken en het contract met de aanbieder nWise af. Voor 2016 werden vanuit Welzijn en de VDAB financiële middelen gevonden om het experiment in 2016 verder te zetten. De dienstverlening afstandtolken heeft een grote meerwaarde voor de Dovengemeenschap. In het verleden was het erg moeilijk om een tolk in te schakelen voor korte gesprekken, aangezien de voorkeur van tolken zelf logischerwijze uitgaat naar langdurige opdrachten. Via afstandtolken kan nu ook voor korte gesprekken gemakkelijk een tolk ingeschakeld worden. Het is daarom erg **belangrijk dat de afstandstolkendienst na 2016 structureel en kwaliteitsvol ingebed wordt**.

Wat is afstandtolken?

Afstandtolken is de overkoepelende term voor twee diensten, namelijk 'telecomtolk' en 'tolk-op-afstand'.

- Bij 'telecomtolk' zijn de tolk, de dove en de horende persoon elk op een andere plaats. De communicatie verloopt via een callcenter of videomeeting (a.d.h.v. smartphone, tablet,...).
- Bij 'tolk-op-afstand' bevinden de horende en dove persoon zich op dezelfde plaats en wordt een tolk ingeschakeld via een beeldscherm.

Afstandstolken vergemakkelijkt en verbetert de communicatie tussen dove en horende mensen. Een gesprek tussen een dove en een horende persoon wordt via een beeldscherm vertaald van gesproken Nederlands naar Vlaamse Gebarentaal en omgekeerd. De dove en horende persoon kunnen zich op een verschillende of dezelfde plaats bevinden.

Afstandstolken is vooral bedoeld voor korte gesprekken in werk- en privé-situaties. Afstandstolken kan ook gebruikt worden in bepaalde medische situaties (spoed, kort bezoek aan huisdokter). Voor complexe situaties (lang gesprek, operatie...) gaat de voorkeur uit naar de fysieke aanwezigheid van een tolk. Belangrijk is dat de dove gebruiker zelf de keuze kan maken tussen een afstandstolk of een fysiek aanwezige tolk (live tolk).

Uitgebracht advies

De adviescommissie Vlaamse Gebarentaal bracht op 1 december 2015 een advies uit in verband met afstandstolken Vlaamse Gebarentaal. Dit advies kwam er om verschillende redenen:

- De werkwijze van de dienst afstandstolken wordt op dit moment bekeken door de Vlaamse overheid. De adviescommissie meent echter dat ook de federale overheid een belangrijke bevoegdheid heeft in deze materie, zeker met betrekking tot de bereikbaarheid van het noodnummer 112.
- Er waren problemen met de bereikbaarheid van het crisiscentrum van Binnenlandse Zaken n.a.v. de aanslagen in Parijs en de crisis in Brussel.
- De afstandstolkendienst kent reeds langer technische problemen die om een oplossing vragen.

Een overzicht van de **belangrijkste punten** uit het advies van de adviescommissie Vlaamse Gebarentaal:

Ten eerste blijft het belangrijk dat gebruikers, naargelang de setting, situatie en noden, steeds zelf de **keuze kunnen maken tussen een live tolk of een tolk op afstand**. Het is niet de bedoeling om live tolken te vervangen.

Ten tweede is een goed begrip van de doelgroep, waarop afstandstolken zich richt, van belang. Het is **cruciaal te beseffen dat dove en slechthorende mensen in de ene setting de voorkeur geven aan de ene taal (bv. VGT) en in een andere setting een andere taal verkiezen (bv. Nederlands)**. Er moet een mogelijkheid zijn om een taal te kiezen naargelang de situatie.

In het advies worden een aantal concrete wetgevende, financiële en technische aanbevelingen geformuleerd ten aanzien van de werking van de dienst afstandstolken in de toekomst:



De adviescommissie vraagt aan de bevoegde overheden (federaal en Vlaams) om in overleg met elkaar, acties te ondernemen en middelen in het werk te stellen voor de uitvoering van de bepalingen van de Europese Richtlijn 2009/136/EG over gelijkwaardige telecommunicatie voor doven en slechthorenden en gelijke en betrouwbare toegankelijkheid van noodhulpdiensten via telefonie, afstandstolkendienst VGT en schrijftolkendienst 24u/7. De decretale overheden dienen bij gebrek aan opvolging van de Europese richtlijnen door de nationale wetgeving, middelen in het werk te stellen om een afstandstolkendienst te realiseren.

Aanbeveling: Het huidige experimentele karakter van de dienst telecomtolk moet veranderd worden naar een dienst die verankerd is in de nationale wetgeving (Belgische wet inzake elektronische communicatie). Hierbij moet op het vlak van onder andere financiering, openingstijden, keuzevrijheid, betaalbaarheid en wachttijden voldaan worden aan het begrip 'gelijkwaardige telecommunicatie' voor zowel doven, doof-slechtzienden als slechthorenden.

Europese Richtlijn 2009/136/EG stelt dat diensten en voorzieningen, zoals openbare telefonie, van zulk wezenlijk belang zijn voor het deelnemen aan de maatschappij dat ze beschikbaar moeten zijn voor iedereen. Dit houdt onder andere in dat eindgebruikers met een handicap ook in staat moeten gesteld worden om met iedereen te bellen en gebeld te kunnen worden, 24 uur op 7, aan eenzelfde tarief als horende burgers.

€ De kosten die gemaakt worden bij het gebruik van telecommunicatie mogen voor dove en slechthorende gebruikers niet hoger zijn dan de directe belkosten die gemaakt worden wanneer hetzelfde gesprek via een spraaktelefoon gevoerd wordt. De huidige afstandstolkendienst bestaat uit een telecomtolkdienst en een tolk-op-afstanddienst. De financiering van de verschillende tolkdiensten is verspreid over verschillende instanties. De financiering van de nationale telecomtolkdienst lijkt onder federale bevoegdheid te vallen. De financiering van de tolk-op-afstanddienst speelt zich af op Vlaams niveau. Openbare diensten, zoals gemeentelijke/stedelijke/provinciale diensten en ziekenhuizen, staan zelf in voor het garanderen van toegankelijkheid voor dove burgers. De kosten voor de telecomtolkdienst zijn hoog, maar mogen (o.b.v. de betaalbaarheidseis van de Europese Richtlijn) niet doorgerekend worden aan de eindgebruiker. Verwacht wordt dat de dienst niet onder normale commerciële voorwaarden kan worden aangeboden. De adviescommissie schetst in haar advies drie mogelijkheden voor de financiering.

Aanbeveling: De kosten voor de telecomtolkdienst dienen door ofwel de overheid, ofwel de telecomsector of door een combinatie van de twee te worden gefinancierd. De telecomtolkdienst en tolk-op-afstanddienst worden bij voorkeur samen georganiseerd. Dit is kostenefficiënt.



Gelijkwaardige toegang tot telecommunicatie zoals de Europese Richtlijn deze voorschrijft, houdt in dat telecommunicatie interoperabel (d.w.z. de mogelijkheid van verschillende autonome systemen/diensten om met elkaar te communiceren) is en aan technische kwaliteitseisen voldoet. Op dit moment is er geen gegarandeerde interoperabiliteit in het aanbod van telecommunicatie-voorzieningen voor doven en slechthorenden in België. Er zijn ook problemen met de kwaliteit van de huidige technische leverancier nWise. Op basis van de ervaringen van gebruikers en informatie over technische problemen formuleert de adviescommissie een aantal aanbevelingen met betrekking tot de technische kwaliteitscriteria: interoperabiliteit, verbinding en netwerk en bereikbaarheid en beschikbaarheid van de afstandstolkendienst.

Aanbevelingen:

- *De adviescommissie VGT beveelt aan om voor de toekomst leveranciers te kiezen die geheel conform de internationale Total Conversation-standaarden in verband met telecommunicatie werken. Op die manier worden problemen in verband met interoperabiliteit voorkomen en wordt de kwaliteit gewaarborgd. Het werken conform deze standaarden wordt ook best contractueel vastgelegd.*
- *De dienstverlener van afstandstolken is verantwoordelijk voor een stabiele, veilige en betrouwbare internetverbinding. De adviescommissie formuleert een aantal technische aandachtspunten waar rekening mee moet gehouden worden. Verder raadt de adviescommissie aan om dove ICT-experten te betrekken bij technische ontwikkelingen en beslissingen.*
- *Ook met betrekking tot de organisatie van een afstandstolkendienst worden een aantal aanbevelingen geformuleerd. Zo moeten de tolken die op de afstandstolkendienst werken gediplomeerde tolken Vlaamse Gebarentaal en gediplomeerde schrijftolken zijn (geen callcenter-medewerkers). De adviescommissie pleit ook voor een stijging van de openingsuren en een grotere bezetting van de afstandstolkendienst.*

- ▶ Het volledige advies met betrekking tot afstandstolken: bijlage 5
- ▶ Meer informatie over afstandstolken: <http://www.cabvlaanderen.be/afstandstolken/index.aspx>

3.3.5 Advies met betrekking tot de erkenning en opleiding van dove tolken

De laatste jaren zijn er in Vlaanderen steeds meer **dove personen actief als vertaler en als tolk Vlaamse Gebarentaal**. Dove vertalers en tolken worden onder andere in volgende situaties tewerkgesteld:

- tolken vanuit Nederlands of Vlaamse Gebarentaal voor andere dove personen met een beperkt gezichtsvermogen, dove personen met een verstandelijke beperking en dove anderstaligen;
- tolken van en naar een vreemde gebarentaal of International Sign tijdens lezingen en congressen;
- tolken in informele contexten;
- Nederlandstalige teksten (bv. overheidsinformatie) vertalen naar Vlaamse Gebarentaal.



Dove vertalers en tolken bieden een grote meerwaarde in de communicatie van dove mensen. Dove Vlaamse Gebarentaligen hebben Vlaamse Gebarentaal als moedertaal of eerste taal. Zij komen daarnaast ook elke dag in aanraking met Nederlands. Dove Vlaamse Gebarentaligen geven aan dat dove tolken vlotter te begrijpen zijn.

Culturele identificatie met de tolk verhoogt namelijk de verstaanbaarheid van de boodschap.

Er is een groeiende nood aan dove vertalers en tolken. Door het **gebrek aan een formele opleiding en bijgevolg ook erkenning voor dove tolken**, wordt vandaag echter weinig beroep gedaan op de specifieke expertise (zij tolken vanuit hun moedertaal) van dove tolken. Aangezien dove tolken niet gediplomeerd zijn, kunnen ze ook niet vergoed worden door het CAB of door middel van het door doven verkregen budget tolkuren. Vandaag is de VRT de enige werkgever die dove tolken tewerkstelt voor het kinderjournaal 'Karrewiet' in VGT. De VRT vergoedt de tolken met eigen werkingsmiddelen.

In het Memorandum 'Recht op Vlaamse Gebarentaal' wordt gepleit voor de ontwikkeling van een opleiding voor dove tolken met als doel het erkennen van deze tolken. **In 2015 werd een ad hoc commissie met leden van de adviescommissie VGT en externe deskundigen samengesteld om een advies over de nood aan opleiding en erkenning van dove tolken voor te bereiden. Dit advies zal in de loop van 2016 uitgebracht worden.**

De doelgroep **anderstalige doven** is erg divers. Zowel vluchtelingen, arbeidsmigranten als buitenlanders die met een Belg gehuwd zijn, vallen onder deze noemer.

3.4 KANSEN VOOR ANDERSTALIGE DOVEN

Advies met betrekking tot gepaste ondersteuning van anderstalige doven

In 2015 werd België geconfronteerd met een **verhoogde instroom van migranten en een asielcrisis**. In het memorandum 'Recht op Vlaamse Gebarentaal' pleitte de adviescommissie VGT al voor het recht op kansen voor anderstalige doven. De specifieke problematiek van anderstalige doven kwam in 2015 onder invloed van de asielcrisis opnieuw op de voorgrond.

Anderstalige doven staan voor diverse uitdagingen wanneer ze in ons land aankomen. Niet alleen is alles nieuw, ze moeten ook twee talen leren: Nederlands en Vlaamse Gebarentaal. Momenteel is er **geen opvang-, integratie- en inburgeringsbeleid op maat van anderstalige dove volwassenen**. Zo zijn er bijvoorbeeld geen inburgeringscursussen op maat, aangepaste opleidingen Nederlands en Vlaamse Gebarentaal, aangepaste lesmaterialen, gepaste begeleiding bij de zoektocht naar werk, toegankelijke informatie en formulieren (bv. asielaanvraag) en toegankelijke professionele bijstand. Verder verliezen anderstalige dove nieuwkomers meestal alle rechten, zoals het recht op tolkuren, waar zij in hun thuisland wel van konden genieten.

In 2015 werd een ad hoc commissie opgericht rond het thema anderstalige doven. Deze commissie bestaat uit enkele leden van de adviescommissie VGT en een aantal externe deskundigen. **In 2016 wordt door deze ad hoc commissie een advies voorbereid met betrekking tot gepaste ondersteuning op maat van dove nieuwkomers op het vlak van inburgering, integratie en verwerving van zowel Vlaamse Gebarentaal als Nederlands.**

3.5 ONDERWIJS IN VGT

Toelichting van onderzoek naar tweetalig onderwijs (Fevlado)

Fevlado voerde met steun van Gelijke Kansen in Vlaanderen een verkennend onderzoek naar een **passende, wenselijke en haalbare onderwijsvorm** voor dove kinderen, broers en zussen van dove kinderen en horende kinderen van dove ouders.

Marieke Kusters, medewerkster van Fevlado, coördineerde het onderzoeksproject en bracht tijdens de vergadering van de adviescommissie VGT op 15 december 2015 **verslag uit van het onderzoek** en de resultaten.

Tijdens het onderzoek werden voorbeelden van scholen in het buitenland gezocht, gesprekken gevoerd met verschillende experts en organisaties en er werden een aantal lezingen en symposia gevolgd. Op basis van de resultaten van het onderzoek werden vijf basisprincipes in kaart gebracht waaraan een goede onderwijsvorm voor dove kinderen moet voldoen. Met het oog op gelijke onderwijskansen voor dove kinderen moet een **tweetalige, biculturele, visuele, emancipatorische en participatieve onderwijsvorm** ontwikkeld worden.

De adviescommissie Vlaamse Gebarentaal pleit in het memorandum 'Recht op Vlaamse Gebarentaal' voor **het recht op onderwijs in, van en over VGT**. Dit wil zeggen dat alle dove en slechthorende kinderen recht hebben op onderwijs in VGT. Vandaag moet een dove leerling de keuze maken tussen regulier onderwijs en buitengewoon onderwijs. Beide types onderwijs zijn sterk van elkaar verschillende leeromgevingen met elk hun positieve aspecten en hun minpunten. De adviescommissie VGT meent dat de minpunten van het regulier en buitengewoon onderwijs voor dove kinderen ondervangen kunnen worden in degelijk structureel uitgebouwd tweetalig onderwijs.

Op basis van de resultaten van het onderzoeksproject naar tweetalig onderwijs van Fevlado zal de adviescommissie VGT in de loop van 2016 een advies formuleren met betrekking tot het recht op onderwijs in VGT.

► Meer informatie over het onderzoek naar een wenselijke onderwijsvorm voor dove kinderen: <http://www.fevlado.be/fevlado-vzw/nieuws-prikbord/actualiteit/?d=600>

3.6 WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK OVER VGT

Vorbereiding advies met betrekking tot wetenschappelijk onderzoek over VGT

In het memorandum 'Recht op Vlaamse Gebarentaal' pleit de adviescommissie VGT voor het recht op wetenschappelijk onderzoek. **Onderzoek naar Vlaamse Gebarentaal en haar gebruikers is jong en schaars**. Dit heeft onder andere te maken met de lage status van VGT. Een bijkomende reden is dat er veel meer middelen worden geïnvesteerd in onderzoek naar medische aspecten van doofheid en technologische ontwikkelingen zoals cochleair implantaat, dan in taalkundig en cultureel onderzoek naar gebarentalen en Dovengemeenschappen.

Sinds de jaren 90 is er in Vlaanderen via projecten wel een zekere continuïteit geweest in het taalkundig onderzoek naar Vlaamse Gebarentaal. De overwegend projectmatige organisatie van dit onderzoek heeft echter beperkingen. Er is dan ook een **grote nood aan permanent en interdisciplinair onderzoek rond aspecten van Vlaamse Gebarentaal**, de Vlaamse Gebarentaalgemeenschap, Dovencultuur, onderwijs, media, ouder-kind interactie enzovoort.

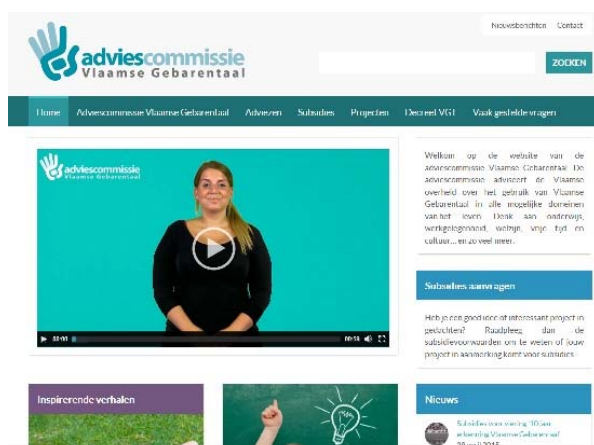
De adviescommissie VGT ziet de Vlaamse universiteiten als de plaats bij uitstek om aan fundamenteel wetenschappelijk onderzoek te doen. Bij het voeren van onderzoek naar VGT is de **medewerking van dove onderzoekers en de samenwerking met verschillende Dovenorganisaties onontbeerlijk**.

In de praktijk blijkt echter dat onderzoek naar VGT op verschillende niveaus nog vaak door horende studenten en onderzoekers gebeurt die slechts beperkte of geen kennis van VGT hebben. **De adviescommissie VGT bereidt momenteel een advies voor in verband met criteria, die gehanteerd moeten worden bij het toekennen van middelen voor wetenschappelijk onderzoek naar VGT.**

3.7 LANCERING VAN TWEETALIGE WEBSITE

Eind mei 2015 lanceerde de adviescommissie VGT haar **nieuwe website: www.adviesvgt.be**. Met de lancering van een nieuwe website worden twee doelen beoogd.

Enerzijds wil de adviescommissie haar werkzaamheden meer in de verf zetten. Op de website staan de adviezen en werkingsverslagen van de adviescommissie en stellen de commissieleden zich voor. Ook alle informatie over het aanvragen van subsidies voor projecten die bijdragen tot de maatschappelijke verankering van Vlaamse Gebarentaal staat op deze website. Nieuws van de adviescommissie wordt nu ook op de site in de kijker geplaatst.



Anderzijds wil de adviescommissie een voorbeeldfunctie opnemen. De nieuwe website van de adviescommissie VGT is tweetalig. Bij de ontwikkeling van de website werd bijzondere aandacht besteed aan een evenwaardige positie van Vlaamse Gebarentaal en Nederlands binnen een aantrekkelijk kader. Ook wat de vertalingen naar VGT

betreft, wil de adviescommissie een voorbeeldfunctie opnemen. Vertalingen gebeuren bij voorkeur door dove vertalers. Voor de vertalingen van websiteteksten werd een samenwerking aangegaan met Visual Box.

Eveneens in functie van een sterkere profilering van de adviescommissie VGT werd eind 2015 **een Twitter-account** aangemaakt: <https://twitter.com/adviesVGT>. Alle adviezen en nieuwsberichten van de adviescommissie VGT zijn nu ook via Twitter te raadplegen.

4. Projecten VGT

Het decreet Vlaamse Gebarentaal voorziet de mogelijkheid om projecten te ondersteunen die bijdragen tot de maatschappelijke verankering van VGT. Op basis van artikel 7 van het decreet wordt jaarlijks een projectoproep gelanceerd. Het uitvoeringsbesluit bepaalt dat de commissie jaarlijks een advies in verband met het thema dat in aanmerking komt voor subsidiëring uitbrengt. Na advies van de commissie besliste de minister om de **projectoproep 2015 in het teken van de viering van het tienjarig bestaan van het decreet en de erkenning van VGT op 26 april 2016 te plaatsen.**

De projectoproep 2015 werd in november 2014 verspreid via verschillende kanalen van de Dovengemeenschap. Er werden in totaal twee projecten ingediend. De ingediende projectvoorstellen werden door de adviescommissie VGT beoordeeld aan de hand van een aantal criteria: de kwaliteit van de inhoud en van de begroting, de haalbaarheid, de beoogde doelgroep, de sensibiliserende kracht, de positieve uitstraling en het structureel effect van het project.

Op voorstel van de adviescommissie VGT kende de minister een **subsidie van 37 000 euro toe aan het project van Fevlado-Diversus**. Fevlado-Diversus bracht in de week van 26 april 2016 een feestelijk programma in het kader van de tienjarige viering van de erkenning van VGT. Met dit programma wil de organisatie een breed publiek informeren over de kracht, meerwaarde en uniciteit van VGT. Naast een persconferentie werd ook een jeugddag, gebarenfestival en verschillende gebarenshows voor kleuters georganiseerd.

Projectoproep VGT 2016

Eind 2015 adviseerde de adviescommissie VGT om **'cultuurbeleving en/of Vlaamse Gebarentaalverwerving in familiale context' centraal** te plaatsen in de **projectoproep 2016**. De projectoproep 2016 werd in de loop van november 2015 via verschillende kanalen verspreid.



- ▶ Projectoproep 2015: bijlage 6
- ▶ Projectoproep 2016: bijlage 7

5. Enkele cijfers

2015 was het **zevende** werkingsjaar van de adviescommissie Vlaamse Gebarentaal. De plenaire vergadering van de adviescommissie Vlaamse Gebarentaal kwam het voorbije werkingsjaar **negen** maal samen, namelijk op 8 januari, 27 februari, 27 maart, 29 mei, 26 juni, 7 september, 6 oktober, 9 november en 15 december.

In totaal werden **15.756,29** euro werkingsmiddelen uitgegeven voor volgende kosten van de adviescommissie VGT:

- 8.171,97 euro voor presentiegelden voor de commissieleden;
- 5.339,82 euro voor tolkprestaties;
- 2.244,5 euro voor vertalingen voor de website.

6. Samenstelling

Bij de samenstelling van de commissie wordt met een aantal elementen rekening gehouden.² Naast de klassieke regeling voor de man-vrouwverhouding die bepaalt dat maximaal 2/3 van de commissieleden van hetzelfde geslacht mogen zijn, dient minstens de helft uit dove Vlaamse Gebarentaligen te bestaan. Het is ook verplicht minstens één vertegenwoordiger uit elk van volgende categorieën te benoemen:

- verenigingen van dove Vlaamse Gebarentaligen;
- ouders die Vlaamse Gebarentaal een plaats geven in de opvoeding van hun kind;
- personen met expertise op het vlak van onderwijs en opvoeding aan dove kinderen die gebruik maken van Vlaamse Gebarentaal;
- lesgevers Vlaamse Gebarentaal;
- personen met expertise op het vlak van tolken Vlaamse Gebarentaal-Nederlands en Nederlands-Vlaamse Gebarentaal;
- onderzoekers met expertise op het vlak van Vlaamse Gebarentaal;
- onderzoekers met expertise op het vlak van Deaf Studies;
- personen met expertise op het vlak van artistiek gebruik van gebarentaal, Dovencultuur of gebarentaalmedia.

Op 1 januari 2013 ging de commissie in haar huidige samenstelling van start. Het mandaat van de commissieleden loopt tot eind 2016. In de loop van 2015 zijn er een aantal verschuivingen gebeurd in de samenstelling van de adviescommissie. Eén commissielid – Goedele De Clerck - gaf in 2015 haar ontslag. Begin 2015 ondervond de adviescommissie de nood aan bijkomende expertise op het vlak van beleidsadvisering en onderwijs. In maart werd daarom een nieuwe oproep voor kandidaten gelanceerd. Sinds september 2015 wordt het team versterkt met twee nieuwe leden, Eline Demey en Lieven Kind.

Het secretariaat van de algemene vergadering van de adviescommissie wordt waargenomen door de afdeling Sociaal-Cultureel Werk van het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media. Het secretariaat staat in voor administratieve, logistieke en inhoudelijke ondersteuning van de adviescommissie VGT.

De huidige samenstelling van de commissie is als volgt:

Naam	Expertise
De Durpel Hannes	Doof, onderzoeksassistent (halftijds corpusproject VGT aan de Universiteit Gent, halftijds lexicografisch onderzoeksproject bij Vlaams GebarentaalCentrum vzw), voorzitter Jong-Fevlado, lid Raad van Bestuur en Algemene Vergadering Fevlado vzw en Fevlado-Diversus vzw en medeoprichter en lid Algemene Vergadering Visual Box vzw.
De Meulder Maartje (voorzitter)	Doof, doctoraal onderzoeker aan de Universiteit van Jyväskylä in Finland. Onderzoek naar de motieven voor de wettelijke erkenning van gebarentalen en de structurele barrières bij het bereiken van deze erkenning. Voormalig medewerker Belangenbehartiging Fevlado, voormalig educatief medewerker Fevlado-Diversus, mede-oprichter DAF, indiener van de petitie voor de erkenning van VGT. Voormalig voorzitter van het Vlaams GebarentaalCentrum vzw, voormalig lid van de WFD expertengroep Human Rights.

² Decreet VGT, artikel 3

Demey Eline	Horend, doctoreerde in 2005 met een proefschrift over de fonologie van de VGT, voormalig coördinator van het project Corpus VGT (2012-2015), beleidsmedewerker van Fevlado en Fevlado-Diversus, student graduaatsopleiding Tolk VGT, docent aan de graduaatsopleidingen Tolk VGT in Gent en Mechelen, bestuurslid van het Vlaams GebarentaalCentrum vzw.
Deschildre Dennis	Doof, student 2 ^{de} bachelor Elektronica-ICT te Odisee Gent, lid van de Algemene Vergadering van Fevlado, vader van een zoon die tweetalig (VGT/NL) wordt opgevoed, oprichter van DeafLAN (computerclub voor Dove jongeren) en Ghent Knights (Dove bordspellenclub in het Gentse), lid van Visual Box, deelnemer cursus Deafhood van Fevlado.
Kind Lieven	Slechthorend, accountant in een internationale vzw, vader van een slechthorend kind en pluspapa van twee dove kinderen, oprichter en schatbewaarder van de dovenvereniging De Haerne Club vzw, afgevaardigde binnen het dovensportfederatie BDC van Judo & Worstelen (sinds 2013), gewezen Technisch Directeur Voetbal bij BDC (2004-2011), Chef de Mission 2013 Deaflympics in Sofia en mede organisator van verschillende topsportevenementen in België zoals diverse internationale voetbaltornooien met DHC Kortrijk, Deaf Volleyball Champions League (2015), EK Wielrennen (2016), etc... Beschikt over ruime expertise in financieel management en bestuurszaken.
Matthijs Liesbeth	Horend, orthopedagoge en systeemtherapeute, medewerker van 't Signaal vzw en vrijwillig doctoraatsonderzoeker verbonden aan de VUB. Beroepsactiviteiten voornamelijk met betrekking tot informatieverstrekking en ondersteuning in het implementeren van een bilinguaal-biculturele opvoedingsvisie bij ouders van dove kinderen in de voorschoolse periode. Onderzoekservaring rond de rol van VGT en visuele communicatiestrategieën in de vroegtijdige interactie tussen (voornamelijk horende) moeders en hun dove of slechthorende baby's en peuters, en de ervaringen van ouders met dove kinderen over opvoeding en keuzes in de eerste levensjaren. Praktijkervaring in het lesgeven en ontwikkelen van leerlijnen in een bilinguaal-bicultureel onderwijsprogramma, en het opleiden van lesgevers voor en organiseren van cursussen VGT en visuele communicatie voor horende gezinsleden van dove kinderen.
Rijckaert Jorn	Doof, medewerker media bij Fevlado, medeoprichter en voorzitter van de vereniging van Vlaamse dove filmmakers Visual Box vzw, expertise op het vlak van toegankelijke media en gemeenschapsmedia voor doven en Vlaamse Gebarentaligen, gespecialiseerd in "Deaf Cinema", master in Toegepaste Economische Wetenschappen richting Marketing aan de Universiteit Gent en master in de Filmstudies en Visuele Cultuur aan de Universiteit Antwerpen.
Van Herreweghe Mieke	Horend, taalkundige (hoogleraar aan de Universiteit Gent) met meer dan 25 jaar expertise in grammaticaal, lexicografisch en sociolinguïstisch onderzoek naar VGT, onderzoek naar gebarentaaltolken en gebarentaalverwerving en onderwijs in en over VGT en gebarentaalkunde, diploma tolk VGT, stichtend lid en voormalig voorzitter van het Vlaams GebarentaalCentrum vzw, voormalig voorzitter van de adviescommissie VGT.

Van Hoorebeke Andy	Doof, ICT-expert (netwerk, systeembeheer en security) bij VVSG. Dove ouders van twee dove kinderen die opgevoed worden in VGT. Voorzitter van DOV (Dove Ouders Vlaanderen) en Fevlado.
Vercruysse Kathleen	Doof, BA in Deaf-studies & sociologie (Gallaudet Universiteit, Washington DC), moeder van twee dove kinderen, journaaltolk VGT voor Karrewiet, het jeugdjournaal van Ketnet bij VRT, super-expert VGT bij SELOR, medewerker participatieproject betreffende ouders van dove kinderen (Deaf Role Model) met VUB, UGent, 't Signaal vzw en Fevlado vzw, bestuurslid van DOV - Dove Ouders Vlaanderen, bestuurslid van kinderclub de Dolfijntjes Brugge, bestuurslid van Nowedo Brugge, bestuurslid Gebarencommissie VGT Brugge, actief lid van Visual box vzw, voormalig leerkracht VGT bij het volwassenenonderwijs SNT Brugge, voormalig leerkracht Dovencultuur/VGT in basis- & secundair onderwijs en MPI bij het Koninklijk Medisch Pedagogisch Instituut Spermalie (2008-2011) en bij het Koninklijk Orthopedagogisch Centrum Antwerpen (2005-2010), voormalig educatief medewerker van Fevlado-Diversus (2005-2007), ex-voorzitter van Jong-Fevlado, (bestuurs)lid van verschillende dovenverenigingen (Vlaams en internationaal) en lid van EUD, European Union of the Deaf.
Vermeerbergen Myriam	Horend, docent (lid van het Zelfstandig Academisch Personeel) aan de KU Leuven, Faculteit Letteren. Voorzitter Taalgroep Vlaamse Gebarentaal, KU Leuven. Taalkundige met specifieke expertise op het vlak van gebarentaalkunde. Medeoprichter en oud-voorzitter van het Vlaams GebarentaalCentrum, medeoprichter en voormalig lid van de Raad van Bestuur Sign Language Linguistics Society, lid van de expertengroep voor gebarentalen van de Wereldfederatie van Doven (WFD).
Verstraete Filip (ondervoorzitter)	Doof, vader van drie dove kinderen, dove familie, directeur van Fevlado, expertise rond toegankelijkheid, tolken, Dovencultuur en dovenonderwijs. Sterk netwerk van dovenclubs en dovenorganisaties. Kent dovensport-situatie perfect, voormalig deelnemer aan nationale en internationale competities. Bestuurslid van Vlaams GebarentaalCentrum vzw en lid van de expertengroep "Toegankelijkheid" van de Wereldfederatie van Doven (WFD) en de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (Federale overheid).
Verstraete Geert	Doof, vader van dove kinderen, dove familie, lesgever Vlaamse Gebarentaal bij SNT – volwassenenonderwijs Brugge, lid van sociaal-culturele dovenvereniging Brugge 'Kompas', coördinator West-Vlaamse Gebarencommissie, bestuurslid van het Vlaams GebarentaalCentrum vzw.
Vlerick Serge	Doof, ex-bestuurslid van een dovenclub, voormalig medewerker bij Fevlado, voormalig educatief medewerker bij 't Signaal, medewerker bij het uitwerken van de leerlijnen VGT, docent VGT in de tolkenopleiding van de VSPW te Gent en te Mechelen, acteur en TV-tolk bij Karrewiet.

7. Lijst van bijlagen

1. Nota 'VGT op de VRT'
2. Samenvatting van de nota 'VGT op de VRT'
3. Advies in verband met de uitputting budget tolkuren leefsituatie
4. Advies over het Besluit van de Vlaamse Regering houdende de vaststelling van overkoepelende regels voor het centraal tolkenbureau
5. Advies met betrekking tot afstandstolken
6. Projectoproep 2015
7. Projectoproep 2016

VGT

OP DE VRT



Fevlado vzw, de Adviescommissie Vlaamse Gebarentaal en het Vlaams GebarentaalCentrum vzw werken nauw samen en hebben dezelfde visie op de materie “media in de Vlaamse Gebarentaal”. Daarom werd een gezamenlijke nota opgesteld.

Fevlado vzw

Stropkaai 38
9000 Gent
Website: www.fevlado.be

Contact:
voorzitter Filip Verstraete (voorzitter@fevlado.be)



Adviescommissie Vlaamse Gebarentaal

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
Afdeling Sociaal-Cultureel Werk
Arenberggebouw, 4^e verdieping
Arenbergstraat 9
1000 Brussel
website: www.adviesvgt.be



Contact:
voorzitter Maartje De Meulder (voorzitter@adviesvgt.be)

Vlaams GebarentaalCentrum vzw

KUL Campus Antwerpen
Sint-Andriesstraat 2
2000 Antwerpen
Website: www.vgtc.be



Contact:
Coördinator Sam Verstraete (sam.verstraete@vgtc.be)

Inhoudsopgave

Niets over ons zonder ons	4
Inleiding	5
Twee soorten media in VGT	6
Toegankelijke media in VGT	6
Media in VGT geproduceerd door dove Vlaamse gebarentaligen.....	6
Recht op informatie in VGT	7
Nieuws- en duidingsprogramma's.....	7
<i>De illusie van inclusie</i>	7
<i>Taalkwaliteitsbewaking VGT op de VRT</i>	9
<i>Karrewiet in VGT met dove tolken</i>	9
<i>Een job voor doven</i>	10
<i>Eigen journaal op maat in VGT</i>	11
<i>Uitzendingen met een urgent karakter of grote maatschappelijke relevantie</i>	12
Grotere en tijdige zichtbaarheid van VGT	12
Recht op cultuur	13
Eigen media in VGT.....	13
Media geproduceerd door dove Vlaamse gebarentaligen	14
Meer kinderprogramma's in VGT	15
Recht op positieve beeldvorming	16
Beter voorkomen dan genezen	16
Vertegenwoordiging van dove Vlaamse gebarentaligen.....	17
Recht op toegankelijke diensten	17
Referenties	18

Niets over ons zonder ons

De VRT is de omroep van en voor alle Vlamingen. In de beheersovereenkomst tussen de Vlaamse overheid en de VRT voor de periode 2012-2016 werd voor de eerste keer in de Vlaamse mediageschiedenis aandacht geschonken aan de Vlaamse Gebarentaal (VGT) en Vlaamse gebarentaligen. Tijdens de onderhandelingen hierover werden de Federatie van Vlaamse Dovenorganisaties (Fevlado vzw) en de Adviescommissie VGT als vertegenwoordigers van de Vlaamse gebarentaligen uitgenodigd om hun wensen en hun adviezen rond de toegankelijkheid van de VRT voor dove gebarentaligen kenbaar te maken in de hoorzittingen van de commissie Media. Toen al gingen deze wensen duidelijk in de richting van een eigen media in VGT. Toch werden de wensen van de Vlaamse Dovengemeenschap, zoals gecommuniceerd door Fevlado vzw en de Adviescommissie VGT niet gevolgd, in die zin dat er in de beheersovereenkomst enkel gefocust werd op het “toegankelijk” maken van media en niet op het ontwikkelen van eigen media in VGT. Deze nota gaat dieper in op waarom dit problematisch is, en wat de wensen zijn van Fevlado vzw, de Adviescommissie VGT en het Vlaams GebarentaalCentrum voor de beheersovereenkomst 2016-2020.

In het Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap, geratificeerd door België in 2009, staat dat personen met een handicap in de gelegenheid moeten worden gesteld actief betrokken te worden bij besluitvormingsprocessen. Deze nota vertrekt van dit ‘Niets over ons zonder ons’-principe en is onder meer gebaseerd op verschillende bevragingen van de Vlaamse Dovengemeenschap, ontwikkelingen in het buitenland, onderzoek en wettelijke kaders, en advies van experts in de materie. Met deze nota en expertise hopen wij blijvend betrokken te worden bij de besluitvorming en de formulering van een artikel rond Vlaamse Gebarentaal in de nieuwe beheersovereenkomst.

Aangezien media in Vlaamse Gebarentaal een nieuw maar sterk groeiend concept zijn, is het belangrijk dat de VRT zowel voor, tijdens als na de productie van deze media overlegt met Vlaamse gebarentaligen en de organisaties die hun belangen behartigen. Het gaat immers om media voor een taalminderheidsgroep met een kwetsbaar statuut en in een kwetsbare positie. De publieke oproep kan de ontwikkeling van de Vlaamse Gebarentaal en de Dovengemeenschap alleen bevorderen als er grondige interactie is met de betreffende linguïstische-culturele minderheidsgroep, met respect voor hun expertise en wensen.

Inleiding

De gebarentaal die in Vlaanderen wordt gebruikt, heet Vlaamse Gebarentaal of VGT. Op 26 april 2006 werd de culturele erkenning van de Vlaamse Gebarentaal als taal in Vlaanderen door het Vlaams Parlement goedgekeurd. Het decreet houdende de erkenning van de Vlaamse Gebarentaal stelt het als volgt:

“De Vlaamse Gebarentaal, afgekort VGT, is de visueel-gestuele natuurlijke taal die gebruikt wordt door Dove mensen en Vlaamse Gebarentaalgebruikers in de Vlaamse Gemeenschap en in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad. Dove mensen behoren tot de linguïstisch-culturele minderheidsgroep waarvoor de Vlaamse Gebarentaal een identificerende rol speelt.”

In de toelichting bij het voorstel van het decreet staat dat die erkenning niet symbolisch mag blijven. De culturele erkenning van de Vlaamse Gebarentaal moet uitgebreid worden naar andere beleidsdomeinen. Media is er daar één van; zij kunnen een belangrijke rol spelen bij de taalplanning en maatschappelijke verankering van VGT. VGT werd immers meer dan 100 jaar lang onderdrukt en niet gebruikt in publieke domeinen. Media voorzien in VGT wil zeggen dat VGT op grote schaal te zien zal zijn. Voor een minderheidstaal die traditioneel gezien weinig mediablootstelling gehad heeft, is dit een belangrijke verwezenlijking. Gebaren die in de media gebruikt worden, worden opgenomen in het lexicon van VGT, waardoor dit wordt uitgebreid en bepaalde hiaten opgevuld raken. Een ruimere zichtbaarheid van VGT in de media kan bovendien bijdragen tot een veranderende beeldvorming over VGT, niet alleen bij het grote publiek maar ook bij de minderheidsgroep zelf.

Het VN-verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (VRPH), is het eerste internationale verdrag dat gebarentalen definieert als talen en Verdragspartijen oplegt deze talen te erkennen in hun nationale wetgeving (Art. 2). Dit betekent dat de Vlaamse overheid en de publieke oproep ook mee de verantwoordelijkheid dragen om de bepalingen in de artikels van dit verdrag te implementeren tot een geschikte vorm van media in VGT. De structuur van dit document baseert zich op de artikels uit het VRPH die verband houden met media door en voor gebarentaligen.

Twee soorten media in VGT

In dit document wordt een onderscheid gemaakt tussen twee soorten media in Vlaamse Gebarentaal:

Toegankelijke media in VGT

Toegankelijke media in VGT verwijzen naar het toegankelijk maken in VGT van bestaande programma's zonder dat er iets aan de inhoud of structuur van de programma's veranderd wordt. Toegankelijke media worden meestal gerealiseerd door het inzetten van tolken VGT. Zo worden momenteel het VRT-journaal van 19u en Karrewiet getolkt in VGT.

Media in VGT geproduceerd door dove Vlaamse gebarentaligen

Deze tweede soort media in VGT houden een radicaal andere benadering in. Er zijn tal van termen om deze media, die de meeste voorkeur geniet van de Vlaamse Dovengemeenschap, te beschrijven, zoals 'minderhedenmedia', 'interculturele media', '*minority language media*', 'Dove media', etc. Vaak wordt ook 'gemeenschapsmedia' gebruikt. In dit document gebruiken we echter 'media in VGT geproduceerd door dove Vlaamse gebarentaligen' omdat deze uitdrukking dit soort media het best omschrijft. Deze media worden immers geproduceerd door en voor dove Vlaamse gebarentaligen, een cultureel-linguïstische minderheidsgroep. Ze worden gepresenteerd in VGT en voorzien van open ondertiteling om ze toegankelijk te maken voor niet-gebarentaligen. In Vlaanderen bestaat momenteel zulke media, genaamd EyeOpener. Deze "gemeenschapsmedia" werd geproduceerd door een doofgeleid productiehuis, Visual Box vzw (www.visualbox.biz), en werd van 2012 tot 2014 gesubsidieerd door de vorige Vlaamse minister van Media Ingrid Lieten. Op het moment van opstellen van deze nota omvat EyeOpener vier programma's: een jeugdprogramma '*Professor Doof & (S)Tom*', een eigen journaal '*VGT-Journaal*', de talkshow '*1001 Gebaren*' en het komisch/satirische programma '*Ongehoord!*'.



Karrewiet getolkt in VGT



Een eigen VGT-journaal geproduceerd door dove Vlaamse gebarentaligen

Recht op informatie in VGT

Artikel 21 “Vrijheid van mening en meningsuiting en toegang tot informatie” van het VRPH stelt dat de Staten die Partij zijn alle passende maatregelen moeten nemen om te waarborgen dat personen met een handicap informatie, die bedoeld is voor het ruime publiek, op gelijke voet met anderen kunnen vergaren, ontvangen en verstrekken. Dit kunnen de Staten die Partij zijn onder andere doen door voor het publiek bedoelde informatie tijdig en zonder extra kosten te verschaffen in een toegankelijke vorm. Dat betekent meer dan louter de volledige ondertiteling van alle programma’s van de publieke omroep. Artikel 21 dringt er bij de Staten die Partij zijn op aan om het gebruik van gebarentalen te aanvaarden en faciliteren, te erkennen en bevorderen. De publieke oproep moet dus kunnen voldoen aan de vraag van de Vlaamse gebarentaligen om door de publieke oproep geproduceerde informatie te kunnen ontvangen en begrijpen in hun voorkeurstaal, in dit geval Vlaamse Gebarentaal.

Nieuws- en duidingsprogramma’s

Momenteel gebeurt het toegankelijk maken van informatie in VGT door de publieke oproep op twee manieren, in de huidige beheersovereenkomst geformuleerd als volgt (p. 17):

“Het journaal van 19u en het Ketnet-journaal worden via het open internet met gebarentaal aangeboden binnen het jaar na de inwerkingtreding van deze overeenkomst. Dit signaal wordt ook digitaal aangeboden aan de distributeurs die de service ook via interactieve digitale televisie kunnen verspreiden. Het weekoverzicht van het Ketnet-journaal wordt via TV met gebarentaal aangeboden binnen het jaar na de inwerkingtreding van deze overeenkomst”.

Het 19 uur-Journaal in VGT wordt dus live aangeboden via deredactie.be en is opnieuw te bekijken via deredactie.be en VOD (Video On Demand). Karrewietuitzendingen in VGT worden in de ochtend van de volgende werkdag uitgezonden op de televisie. ‘De Week van Karrewiet’ is steeds live te bekijken op zaterdagvoormiddag. Alle Karrewietuitzendingen kunnen opnieuw bekeken worden via ketnet.be en VOD.

De illusie van inclusie

De VRT heeft ervoor gekozen om voor het journaal van 19u horende tolken VGT in te zetten en voor Karrewiet dove tolken. Het voordeel van een horende tolk VGT is dat dit voor de VRT zelf makkelijker werkt aangezien de tolk rechtstreeks de gesproken input kan tolken. Problematisch is echter de manier waarop dit “toegankelijk maken” van het journaal van 19u gebeurt. Het VRT-journaal van 19u wordt getolkt door horende tolken, die in de meeste

gevallen vreemdtaalleerders zijn. Dit betekent dat ze de Vlaamse Gebarentaal als vreemde taal leerden op latere leeftijd.

Op dit moment zijn de meeste horende tolken VGT opgeleid op graduaatniveau (opleiding HOKT-SP) na een opleiding aan de VSPW in Gent of het CVO in Mechelen. Deze graduaatsopleidingen bereiden tolken echter niet voor op het tolken in veeleisende settings zoals het journaal. Om dit in termen van het Gemeenschappelijk Europees Referentiekader voor Talen uit te drukken behalen tolken VGT aan het einde van deze graduaatsopleidingen een B2-niveau, terwijl van een kwalitatief hoogstaande tolk een niveau C1 verwacht wordt. Tolken beheersen VGT in de meeste gevallen dus niet op een voldoende gevorderd niveau om te tolken in een setting als die van het journaal van 19u. Sinds een aantal jaar is aan de KU Leuven Campus Antwerpen VGT geïntegreerd in de bachelor in de toegepaste taalkunde, in de master in het tolken en in het postgraduaat conferentietolken. Hier is het mogelijk een universitair diploma tolk VGT te halen. Maar zelfs deze tolken, hoewel hoger en langer opgeleid, kampen met dezelfde beperkingen als de tolken opgeleid op graduaatsniveau: het zijn vreemdtaalleerders.

Even problematisch is dat een horende tolk VGT in een setting zoals die van het 19 uur-Journaal niet naar zijn/haar moedertaal tolkt (tenzij de tolk een CODA – Child of Deaf Adults – is) en dus ook niet naar de taal van de gemeenschap waarin hij of zij is opgegroeid en dagelijks vertoeft. Het gevolg is dat er op de VGT van de tolk vaak beïnvloeding vanuit het Nederlands is en de vertolking ook op andere vlakken niet optimaal gebeurt. Verder hebben horende tolken VGT door hun culturele statuut (en ondanks hun opleiding) vaak niet de mogelijkheid om iets op een dergelijke manier te tolken dat dit voor een doof publiek moeiteloos te begrijpen is. Dit is zeker problematisch voor het journaaltolken, omdat dit getolkt wordt voor een heel divers doof gebarentalig publiek.

Bovendien zijn de structuur en het tempo van het 19 uur-Journaal (waarin geen aanpassingen kunnen gebeuren om de vertolking accurater te maken – door bijvoorbeeld wat trager te spreken of iets te hernemen indien nodig voor de tolk) dusdanig dat een kwalitatief hoogstaande vertolking bijna onmogelijk is. Het VRT-Journaal is in de huidige omstandigheden in feite “ontolkbaar”.

Een vertaling van de Nederlandse input naar VGT is in eerste instantie bedoeld om de inhoud toegankelijk te maken voor gebarentaligen. Wanneer de kwaliteit van de vertaling onvoldoende is, dan is die toegankelijkheid een illusie en geen werkelijkheid. De illusie van inclusie creëren mag niet de bedoeling zijn van een publieke oproep.

Taalkwaliteitsbewaking VGT op de VRT

Het feit dat VGT dagelijks verspreid wordt door vreemdetaalvaarders via het getolkte journaal van 19u heeft eerst en vooral tot gevolg dat het doelpubliek niet bereikt wordt en dat veel dove mensen de tolken maar met moeite begrijpen. Dit is gebleken uit verschillende bevestigingen van de Dovengemeenschap. Een vergelijkbare situatie voor het Nederlands zou ondenkbaar zijn. Bovendien heeft dit ook gevolgen voor de ontwikkeling van de VGT die zich als minderheidstaal, ondanks de erkenning, in een kwetsbare positie bevindt. Media in VGT kunnen deze positie verstevigen maar ze net zo goed ondermijnen, en dit is wat op dit moment gebeurt doordat het journaal getolkt wordt door vreemdetaalvaarders. Daarom is een zekere bewaking van de taalkwaliteit van de Vlaamse Gebarentaal, net als voor het Nederlands, nodig op de VRT.

In de beheersovereenkomst 2012-2016 profileert de VRT zich als *“een kwaliteitsomroep. Het volledige aanbod van de VRT moet worden gekenmerkt door kwaliteit, zowel naar inhoud, naar vorm als naar taalgebruik.”*

Aangezien de Vlaamse Gebarentaal erkend is als een volwaardige taal met een eigen lexicon en eigen grammatica, gelijkwaardig aan het Nederlands, mag men verwachten dat de publieke oproep de taalplanning en de taalontwikkeling van de Vlaamse Gebarentaal mee ondersteunt. De volgende beheersovereenkomst dient dus niet alleen aandacht te hebben voor het feit dat VGT aanwezig is op de openbare omroep, maar ook voor de kwaliteit ervan. **Dit betekent dat er, net als er voor de Nederlandse taalkwaliteitsbewaking één is, een taaladviseur voor VGT in huis moet zijn die in samenwerking met experts (bvb. het Vlaams GebarentaalCentrum) de kwaliteit van de Vlaamse Gebarentaal bewaakt.**

Karrewiet in VGT met dove tolken

Uit bevestigingen blijkt dat de publieke omroep wel goed scoort met het tolken van Karrewiet in VGT. De hoofdreden is dat Karrewiet getolkt wordt door dove native Vlaamse gebarentaligen die het Nederlands cultureel naar de Vlaamse Gebarentaal vertalen. Een dove tolk beheerst de VGT op moedertaalniveau waardoor hij/zij zich meer kan concentreren op het tolkproces zelf en het begrijpelijk overbrengen van de informatie. Bovendien weet een dove tolk door zijn/haar culturele status hoe een boodschap op een dergelijke manier overgebracht moet worden (visuele conceptualisering van de informatie) zodat deze door een doof publiek ook effectief begrepen wordt. Dit zorgt voor een veel grotere identificatie van het dove publiek met de dove tolk, en als gevolg daarvan een hogere begrijpbaarheid van de informatie.

Een dove tolk VGT op de VRT werkt ook op een heel andere manier dan een horend tolk aangezien hij/zij werkt vanaf de autocue. In de meeste gevallen krijgen de dove tolken ruim

voldoende voorbereidingstijd en – materiaal (tekst en beelden), waardoor er in hun tolkwerk minder invloed is van het Nederlands dan bij de horende tolken. Ook krijgen de dove tolken de kans en tijd om een Karrewietuitzending opnieuw te tolken mochten er tolkfouten optreden. Dit bevordert de optimale kwaliteit van de getolkte Karrewietuitzendingen.

Deze dove tolken zijn bovendien ook rolmodellen die onmisbaar zijn voor dove kinderen, van wie de meesten geboren worden in een horende familie en geïntegreerd zijn in het gewone onderwijs waar zij weinig tot geen contact hebben met VGT en/of andere dove kinderen. **Net daarom is het belangrijk dat Karrewiet in VGT dagelijks blijft aangeboden worden voor dove kinderen die nog niet genoeg leesvaardigheden ontwikkeld hebben om ondertiteling te lezen en/of afhankelijk zijn van de vertaling in VGT.**

Een job voor doven

Het feit dat de dove tolken VGT een deel van de minderheidsgroep zijn waarin ze leven, onderscheidt hen van de meeste horende tolken VGT. Door hun vaak levenslange omgang binnen de Dovengemeenschap zijn ze zich ook meer bewust van de verantwoordelijkheid die ze dragen in het tolken van de informatie voor de doelgroep. Horende tolken weten niet hoe het voelt om afhankelijk te zijn van derden voor het verkrijgen van toegankelijke informatie en voorzien niet altijd wat de gevolgen zijn van hun tolkwerk bij hun doelpubliek. Het journaal tolken in Vlaamse Gebarentaal is dus een job voor dove tolken mits zij de juiste vaardigheden en houding hebben. Dit ook om de volgende redenen (zie ook De Meulder & Heyerick 2013):

- Met eenvoudige en redelijke aanpassingen op de werkomgeving (bvb. autocue, op voorhand materiaal kunnen inzien), *kunnen* dove mensen werken als tolken voor de televisie;
- Aangezien dove mensen deze job *kunnen* doen, is het verantwoord dat zij deze jobs ook effectief krijgen. Horende tolken moeten hun eigen rol evalueren; zij zijn broodnodig in bepaalde settings (bvb. onderwijs, werkvloer, gemeenschapstolken) waar dove tolken momenteel (nog) niet werken;
- Dove tolken op de televisie zijn rolmodellen voor andere dove mensen en hun omgeving (horende ouders, familie, vrienden, enz.). Ze tonen aan de wereld dat de dove mensen dit wel degelijk *kunnen*;
- De ontwikkeling van de Vlaamse Gebarentaal is de verantwoordelijkheid van de Dovengemeenschap zelf, en het is belangrijk in overweging te nemen wie de VGT kan tonen binnen media; dit gebeurt zoals voor elke taal best door native speakers van die taal.

Door het inzetten van native dove Vlaamse gebarentaligen kan bij de doelgroep een groter vertrouwen worden bereikt in het verkrijgen van de juiste informatie en hiermee ook een

betere verwerking van die informatie. Uit onderzoek van Stone (2009) is immers gebleken dat dove mensen op televisie een dove presentator/nieuwslezer verkiezen boven een horende tolk omdat de inspanning om te begrijpen wat er gezegd wordt dan veel minder groot is. Dit heeft niet alleen talige redenen (native taalvaardigheden van de dove persoon) maar ook culturele. Identificatie verhoogt immers de verstaanbaarheid. Dit is kostenefficiënter dan elke dag een horende vreemdetalige in te zetten voor het tolken van het journaal van 19u die door de doelgroep niet begrepen wordt.

De vorige Vlaamse minister van Media Ingrid Lieten motiveerde de huidige manier van werken van de VRT als volgt: *“Voor het 19 uur-Journaal is het op dit ogenblik technisch niet mogelijk om met dove tolken te werken. (...) Ook de kostprijs is verschillend. Indien er met dove tolken moet worden gewerkt is een extra studio met extra bemanning nodig, wat een aanzienlijke investering is.”* (correspondentie Ingrid Lieten aan Adviescommissie VGT, 19 januari 2012) Het is onaanvaardbaar dat de Vlaamse Gebarentaal op de publieke omroep een lager statuut krijgt vanwege logistieke en financiële redenen. Ten eerste is het een erkende taal waarvoor de Vlaamse overheid zich heeft geëngageerd deze te beschermen en promoten. Ten tweede mag de keuze van de journaaltolken niet gebaseerd zijn op hun auditieve status, wat momenteel wel zo is bij de publieke omroep. Er moet daarentegen gekeken worden naar hun talige status en naar hun vaardigheden en houding,

Ten derde zou de publieke omroep de dove tolken die VGT als moedertaal hebben, hun recht op de uitoefening van deze job niet mogen ontnemen. Het VRPH verplicht immers het waarborgen van de rechten van personen met een handicap in het uitoefenen van hun job op gelijke voet met anderen. **Kortom, in navolging van het gelijkemansbeleid en het federaal antidiscriminatie decreet moet er geïnvesteerd worden in de nodige logistieke en technische mogelijkheden (redelijke aanpassingen), opdat alle dove tolken die de juiste vaardigheden hebben om het journaal te tolken, deze job ook effectief kunnen uitvoeren.** Dit is ook in het voordeel van het Vlaamse gebarentalige doelpubliek, dat ook het recht heeft om informatie te kunnen verkrijgen van een native Vlaamse gebarentalige presentator/tolk met wie het zich cultureel en taalkundig kan identificeren.

Eigen journaal op maat in VGT

Om bovenstaande redenen is het aangeraden om het huidige toegankelijke aanbod van het 19 uur-journaal in VGT via vreemdetalige tolkers te herzien. Dit aanbod kan best volledig vervangen worden door een eigen journaal in VGT op maat van dove Vlaamse gebarentaligen en gepresenteerd door dove Vlaamse gebarentaligen. In deze media wordt direct vertrokken van de Vlaamse Gebarentaal als brontaal, in tegenstelling tot een vertolking van het journaal waarbij men vertrekt vanuit het Nederlands. Op deze manier wordt vermeden dat de VGT, die als minderheidstaal sowieso al kwetsbaar is, buitensporig beïnvloed wordt door het Nederlands.

De Vlaamse Gebarentaal is een taal op zich is en is niet afgeleid van het Nederlands. Daarom zou het onlogisch zijn dat een journaal vertrekkend van de Vlaamse Gebarentaal, voor Vlaamse gebarentaligen, gespiegeld zou moeten worden aan een journaal dat geproduceerd wordt in een gesproken/auditieve taal, en voor Nederlandstaligen. Een eigen journaal in VGT voor dove gebarentaligen baseert zich op hetzelfde nieuws en dezelfde inhoud als dat van het reguliere journaal. Er is dus geen sprake van selectie. Beide journaals bevatten dezelfde inhoud, maar hebben een andere vorm.

Uitzendingen met een urgent karakter of grote maatschappelijke relevantie

In het kader van Artikel 21 van het VRPH maakte de VRT bepaalde uitzendingen met een urgent karakter of een grote maatschappelijke relevantie toegankelijk voor Vlaamse gebarentaligen, zoals de verkiezingsuitzendingen van 2014 en de Kersttoespraken van de koning. **Dit soort uitzendingen zou steeds in real-time toegankelijk gemaakt moeten blijven worden in VGT.**

Grotere en tijdige zichtbaarheid van VGT

Bij het opstellen van de vorige beheersovereenkomst 2012-2016 werd er gehoopt dat, naast uiteraard het bereiken van de doelgroep van dove gebarentaligen, het aanbieden van het journaal van 19u in VGT een positieve invloed zou hebben op de beeldvorming over VGT bij het grote publiek. Dit is echter niet het geval geweest. Doordat de uitzendingen enkel via het internet en (pas later) via de digitale televisie ('rode knop') worden aangeboden, is de Vlaamse Gebarentaal duidelijk nog steeds "verstopt" en heeft ze geen volwaardige plaats binnen de openbare omroep. Bovendien komt het grote publiek hierdoor weinig tot niet in aanraking met VGT op televisie.

Artikel 21 van het VRPH stelt dat personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen informatie en denkbeelden moeten kunnen vergaren, ontvangen en verstrekken middels elk communicatiemiddel van hun keuze. **Dit betekent ook dat dove Vlaamse gebarentaligen informatie in Vlaamse Gebarentaal moeten kunnen krijgen via alle mogelijke technologische kanalen en diensten, de televisie inbegrepen.** De televisie is bijvoorbeeld vaak de enige mogelijkheid voor dove Vlaamse gebarentalige senioren die moeilijk toegang vinden tot nieuwe technologische kanalen en diensten, waaronder digitale diensten.

Recht op cultuur

Artikel 30 *“Deelname aan het culturele leven, recreatie, vrijetijdsbesteding en sport”* van het VRPH wijst op het recht van personen met een handicap op de erkenning en ondersteuning van hun specifieke culturele en taalkundige identiteit, met inbegrip van gebarentalen en Dovencultuur. Om deze culturele en taalkundige identiteit van Vlaamse gebarentaligen te ondersteunen en te bevorderen is geen enkel middel zo sterk als de visuele media en/of de publieke omroep.

De VRT heeft een openbare opdracht om op cultureel vlak een meerwaarde te betekenen voor de Vlaamse samenleving, i.e. de VRT ondersteunt de eigenheid en diversiteit van de cultuur in Vlaanderen. Zo vermeldt de huidige beheersovereenkomst bijvoorbeeld dat de VRT haar aanbod moet vergroten met een informatief en cultureel programma ten behoeve van de buitenlandse expatgemeenschap in Vlaanderen (*‘Fans of Flanders’*). Het is daarom zeer verwonderlijk dat de Vlaamse gebarentaligen, die hier sinds mensenheugenis leven, nog steeds geen eigen cultureel programma hebben. Anderstaligen bijvoorbeeld kunnen in Vlaanderen via de satelliet nog zoeken naar een zender of een programma in hun eigen taal. Vlaamse gebarentaligen hebben deze mogelijkheid niet.

Alhoewel de VRT in het recente verleden sporadisch Dovencultuur en de Vlaamse Gebarentaal belicht heeft in haar reportages, bleef dit voornamelijk op horenden en niet-gebarentaligen gericht. VGT en Dovencultuur worden op de VRT vaak nog als een *“curiositeit”* beschouwd (cfr. het televisieprogramma *‘Ja Jan’* in 2015). Soms hangt de VRT (onbewust) een negatieve beeldvorming op over doof-zijn (cfr. *‘Koppen XL’* over het cochleair implantaat, *‘Volt’* over het tolken naar Vlaamse Gebarentaal en *‘Ter Zake’* over het fietsbordje voor dove mensen). Zelfs aan grote culturele en sportevenementen van Dovengemeenschappen in Vlaanderen en wereldwijd, waaronder de WereldDovenDag en de Deaflympics, wordt weinig tot geen aandacht besteed. Daarom is een eigen media in VGT heel belangrijk om de culturele en taalkundige identiteit van de Vlaamse gebarentaligen te bevorderen.

Eigen media in VGT

De vraag om eigen media in VGT is niet nieuw. Van 1999 tot 2001 werkten drie Vlaamse universiteiten (UGent, VUB en KULeuven) samen aan een grootschalig project binnen het Programma Beleidsgericht Onderzoek (PBO). Het kreeg de titel *“De Dovengemeenschap in Vlaanderen: doorlichting, sensibilisering en standaardisering van de Vlaamse Gebarentaal”*. In de samenvatting van de beleidsaanbevelingen van dit project werden ook een aantal aanbevelingen gedaan op het vlak van media, zoals een magazine in VGT en het nemen en ondersteunen van initiatieven die leiden tot een verhoogde zichtbaarheid van VGT, bijvoorbeeld door meer VGT in de media en meer bepaald op televisie te brengen. Deze

wensen leven nog steeds en worden steeds nadrukkelijker. Uit verschillende onderzoeken (Callewier & Heyerick, 2008, Debeerst, 2013, Vandemeulebroucke, 2013) is gebleken dat de **Vlaamse gebarentaligen wensen dat de prioritaire opdracht van de openbare omroep verschoven wordt naar een andere vorm van media in VGT, geproduceerd door dove Vlaamse gebarentaligen, gepresenteerd in de Vlaamse Gebarentaal en toegankelijk gemaakt voor niet-gebarentaligen via ondertiteling in het Nederlands.** Dit soort media primeert boven het toegankelijk maken van bestaande VRT-programma's in Vlaamse Gebarentaal via tolken VGT (toegankelijke media).

Eigen media in VGT kunnen in belangrijke mate bijdragen tot de ontwikkeling en verhoging van het statuut van een minderheidsgroep en haar cultuur, en zijn een krachtige tool voor taalplanning en taalbehoud en het versterken van de identiteit van de taalgemeenschap. Deze media zijn bovendien intercultureel, wat bijdraagt tot communicatie en begrip tussen verschillende taalkundige en culturele groepen. Daarom zijn wij vragende partij voor een structurele verankering van deze media op televisie, met regelmaat in de productie en uitzending (naar analogie met *BBC 2*, 'See Hear' sinds 1981 en *France 5*, 'L'oeil et la main' sinds 1994).

Media geproduceerd door dove Vlaamse gebarentaligen

Eigen media in VGT ontstaan op initiatief van en voor dove Vlaamse gebarentaligen als primaire doelgroep en hebben volgende kenmerken:

- Dove Vlaamse gebarentaligen bepalen de inhoud van deze media, zo wordt gegarandeerd dat deze inhoud aangeboden wordt vanuit een doof cultureel perspectief, vanuit de ervaring en invalshoek van dove Vlaamse gebarentaligen zelf;
- De inhoud kan alles omvatten: van informatie over educatie en cultuur tot entertainment enzovoort. Er is ook aandacht voor verschillende groepen binnen de gemeenschap: dove kinderen, jongeren, senioren, horende ouders van dove kinderen, enz.;
- Eigen media in VGT worden gepresenteerd in VGT door dove Vlaamse gebarentaligen.

Omdat de VRT op dit moment geen expertise heeft in het maken van dit soort media in VGT is het ten zeerste aan te raden om **samen te werken met o.a. dove redacteurs, dove journalisten, dove crewleden en/of een doofgeleid productiehuis gespecialiseerd in het produceren van producties en/of eigen media voor Vlaamse gebarentaligen.** Deze interculturele samenwerking leidt tot het verkleinen van het risico op een onbewust gecreëerde foutieve beeldvorming vanwege gebrek aan de juiste expertise of het juiste inzicht (bv. onvoldoende diepgaand redactiewerk, het verkeerd gebruik maken van tolken, het verkeerd in beeld brengen van tolken en Vlaamse Gebarentaal, foutief monteren in Vlaamse Gebarentaal, enz).

Deze samenwerking biedt ook economische voordelen voor de Dovengemeenschap. Het voorziet in een verrijkende tewerkstelling voor dove mensen zonder dat ze in hun professioneel leven hun cultuur en hun taal moeten verloochenen.

Een mooi voorbeeld van zo'n samenwerking is te vinden in Groot-Brittannië waar wettelijk is vastgelegd dat alle televisiezenders verplicht zijn om de inhoud van minstens 5% van hun zendtijd in Britse Gebarentaal te voorzien (<http://stakeholders.ofcom.org.uk/consultations/signing/statement/plain/>). Om aan hun wettelijke plicht te voldoen en hun programmering te versterken met Britse Gebarentaal doen de televisiezenders vaak beroep op een extern doofgeleid productiehuis (bijvoorbeeld *British Sign Language Broadcasting Trust*). In Vlaanderen bestaat reeds een voorbeeld van media van en voor Vlaamse gebarentaligen, namelijk 'EyeOpener'.

Meer kinderprogramma's in VGT

Een uniek maar kwetsbaar aspect van Dovengemeenschappen is dat de meerderheid (90 tot 95%) van de dove kinderen geboren wordt in een gezin dat zelf niet doof is en qua taal en cultuur in belangrijke mate verschilt van het dove kind. Er is geen enkele andere taalgroep waar het overgrote deel van de ouders een andere taal gebruikt dan hun kinderen. Op dit moment krijgen de meeste Vlaamse dove peuters en kleuters geen vroegtijdig, kwalitatief en structureel aanbod VGT. Kinderen van lagere schoolleeftijd gaan steeds vaker naar het regulier onderwijs waar zij geen VGT aangeboden krijgen. Dit heeft uiteraard significante gevolgen voor de identiteit en taalontwikkeling van deze kinderen.

Horende Nederlandstalige kinderen krijgen via de televisie een heel repertoire van waarden en normen mee, en hebben de keuze uit heel wat educatieve en andere programma's aangepast aan hun leeftijdsniveau. Voor dove gebarentalige kinderen bestaat ditzelfde ruime aanbod (nog) niet. Ondertiteling biedt hier niet altijd een oplossing aangezien kinderen van deze leeftijd nog niet (vlot) kunnen lezen. Maar zelfs indien een kind wel kan lezen en/of het gesproken Nederlands toch tot op zekere hoogte kan verstaan, blijven programma's in VGT met dove rolmodellen erg belangrijk voor de talige, sociaal-emotionele en identiteitsontwikkeling van deze kinderen. De publieke omroep kan een significante rol spelen bij het bereiken van deze groep van dove kinderen en hun horende ouders. Momenteel is er het aanbod van Karrewiet in VGT door dove tolken, maar **er zouden meer kinderprogramma's in VGT moeten zijn met dove rolmodellen, i.e. gericht op verschillende leeftijden en geproduceerd door dove Vlaamse gebarentaligen zelf.**

Recht op positieve beeldvorming

Artikel 8 “*Bevordering van bewustwording*” van het VRPH wijst op het aanmoedigen van de media om personen met een handicap te portretteren op een wijze die overeenstemt met het doel van het VRPH. In de reguliere media worden doven momenteel nog te vaak voorgesteld als ongelukkige mensen met enkel maar het verlangen om te kunnen horen. In het recente rapport dat de VN-commissie uitschreef over de implementatie van het VRPH in België (United Nations Human Rights, 3 oktober 2014) staat dat ons land zeer slecht scoort als het gaat over beeldvorming van personen met een handicap in de media. De publieke omroep kan een belangrijke rol spelen in het bijdragen tot een betere bewustwording en het schetsen van een positiever en genuanceerder beeld over Vlaamse gebarentaligen, hun taal en hun cultuur.

Beter voorkomen dan genezen

Ook de publieke omroep is in het verleden mede verantwoordelijk geweest voor het vaak onbewust en onbedoeld ophangen van deze eenzijdige beeldvorming. Dit had vooral betrekking op het ontbreken van de juiste informatie, verschillende standpunten in de Dovengemeenschap en/of het ontbreken van de juiste (technische) expertise in huis. **Om de objectiviteit van de VRT te waarborgen is het steeds aan te raden om proactief in dialoog te gaan met de doelgroep en/of de stakeholders.** Daarenboven kan beroep gedaan worden op een extern doofgeleid productiehuis dat deze expertise wel bezit en de gevoeligheden binnen de Vlaamse Dovengemeenschap beter begrijpt. Een andere mogelijkheid is het inzetten van een dove en gebarentalige medewerker (op redactieniveau bijvoorbeeld). Dit heeft ook als voordeel dat die de gevoeligheden van de doelgroep beter begrijpt en hier proactief rekening mee kan houden in het produceren van verschillende VRT-reportages over het thema.

In Artikel 8 van het VRPH staat ook beschreven dat de media aangemoedigd moeten worden om een grotere sociale bewustwording ten opzichte van personen met een handicap te bewerkstelligen. Eigen media in VGT geproduceerd door dove Vlaamse gebarentaligen, toegankelijk voor niet-gebarentaligen via open ondertiteling, zijn intercultureel en bevorderen de erkenning van de vaardigheden, verdiensten en talenten van Vlaamse gebarentaligen. Dit geldt ook voor kinderprogramma’s in VGT, omdat deze zowel bij gebarentalige als niet-gebarentalige kinderen al op jonge leeftijd een respectvolle houding en positieve beeldvorming ten opzichte van Vlaamse gebarentaligen bevorderen.

Vertegenwoordiging van dove Vlaamse gebarentaligen

In de huidige beheersovereenkomst met de VRT staat dat er binnen de inclusieve generalistische programmering, waaronder de amusementsprogramma's, aandacht moet zijn voor een evenwichtige vertegenwoordiging van alle bevolkingsgroepen en voor een genuanceerde beeldvorming, met speciale aandacht voor onder andere personen met een handicap. Buiten de deelname van een dove gebarentalige persoon aan het quizprogramma '1 Jaar Gratis' enkele jaren geleden, zijn Vlaamse gebarentaligen bijzonder weinig te zien in amusements- en/of fictieprogramma's (zoals "Thuis"). Bovendien gaat de inschakeling van horende tolken volledig voorbij aan het perspectief van diversiteit op de VRT en van culturele identificatie van de presentator met zijn doelpubliek.

Aandacht voor een evenwichtige vertegenwoordiging en genuanceerde beeldvorming kan ook door, naar analogie met buitenlandse voorbeelden (waaronder de *British Sign Language Broadcasting Trust*), een eigen soap of eigen entertainmentprogramma's in VGT te maken. Ook dit past perfect in het kader van eigen media in VGT.

Recht op toegankelijke diensten

Tenslotte, in de geest van het VRPH (Artikel 9 - Toegankelijkheid) is het belangrijk dat dove gebarentaligen steeds toegang hebben tot de communicatie en diensten verleend aan het publiek, waaronder een publieke omroep. Die toegang moet kunnen gebeuren in een communicatie en taal naar hun eigen keuze, dit is meestal de Vlaamse Gebarentaal. De VRT moet dus via haar eigen sociale platformen kunnen communiceren in VGT. Dit kan onder andere door het inzetten van dove en Vlaamse gebarentalige personeelsleden.

Ook dove Vlaamse gebarentaligen moeten hun vragen, opmerkingen, feedback en reacties kunnen richten aan de VRT in hun eigen taal. Zo moet een (interne) evaluatie van het media-aanbod in VGT van de publieke omroep ook de Vlaamse gebarentalige respondenten de mogelijkheid geven de vragen te kunnen beantwoorden in hun eigen taal.

Referenties

Over de erkenning van de Vlaamse Gebarentaal:

Decreet van 5 mei 2006 houdende de erkenning van de Vlaamse Gebarentaal (Belgisch Staatsblad van 17 juli 2006)

Over dove tolken:

Boudreault, P. (2005) Deaf interpreters. In *Topics in Signed Language Interpreting: Theory and Practice*, Terry Janzen (ed.), 323-355. Amsterdam. John Benjamins.

De Meulder, M. & Heyerick I. (2013). (Deaf) Interpreters on television: Challenging power and responsibility. In L. Meurant, A. Sinte, M. Van Herreweghe & M. Vermeerbergen (eds.) *Sign Language Research, Uses and Practices. Crossing views on theoretical and applied sign language linguistics*. De Gruyter Mouton.

Duncan, B. (1997) *Deaf people interpreting on television*. *Deaf Worlds* 13 (3): 35-39.

Stone, C. (2005) Deaf Translators on television: Reconstructing the notion of 'interpreter'. In *Connections 4*, Nasar Meer, Simon Weaver, Jackie Friel, and Kate Lister (eds.), 65-79 Bristol: University of Bristol.

Stone, C. (2009) *Towards a Deaf Translation Norm*. Washington, D.C.: Gallaudet University Press.

Over beeldvorming van dove mensen in de media:

Alker, D. (1994). Misconceptions of Deaf Culture in the Media and the Arts. In Erting, C.J., Johnson, R.C., Smith, D.L. & Snider, B.D. (Eds.), *The Deaf Way: Perspectives from the International Conference on Deaf Culture* (pp. 721-725). Washington, DC: Gallaudet University Press.

Rijckaert, J. (2011). *Deaf Cinema als Genre: een analyse van plot, thematiek en beeldtaal*. Universiteit Antwerpen.

Schuchman, J.S. (1999). *Hollywood Speaks: Deafness and the Film Entertainment Industry*. Urbana & Chicago: University of Illinois Press.

United Nations (28 oktober 2014) *Convention on the Rights of Persons with Disabilities – Concluding observations on the initial report of Belgium* (CRPD/C/BEL/CO/1)

Over dove media:

Adviescommissie Vlaamse Gebarentaal (2013). *Recht op Vlaamse Gebarentaal – Memorandum 2014-2019 adviescommissie Vlaamse Gebarentaal naar aanleiding van de verkiezingen in 2014.*

Brief van minister Lieten betreft “Vlaamse Gebarentaal op de VRT”, 19 januari 2012

Callewier, J. en Heyerick, I., Media, In: VERMEERBERGEN, M., & Van Herreweghe, M. , red. (2008). *Wat gewenst/geweest is: organisaties van en voor doven in Vlaanderen bevraagd over 10 thema’s.* Academia Press/Fevlado-Diversus, p. 309-326

Cormack, M. (2007) The Media and Language Maintenance. In M. Cormack & N. Hourigan (eds.), *Minority Language Media: Concepts, Critiques and Case Studies*, 52-68. Multilingual Matters.

Cormack & N. Hourigan (eds.). *Minority Language Media: Concepts, Critiques and Case Studies*, 229-247. Multilingual Matters.

Debeerst, Goedele (2013). *Vergelijkende studie van gebarentaal op de televisie (on- en offline) in Finland en Vlaanderen.* Ongepubliceerde BA-paper aangeboden tot het verkrijgen van het diploma BA of Arts in de Toegepaste Taalkunde, KU Leuven – Thomas More.

Debeerst, Goedele (2014). *Tegen de stroom in? Horende ouders van dove kinderen die kiezen voor Vlaamse Gebarentaal.* Ongepubliceerde MA-proef aangeboden tot het verkrijgen van het diploma Master in het Tolken, KU Leuven.

De Keyzer, E. & Primusz K. (2013) *Tolken van het journaal in Vlaanderen – Het traject nader bekeken.* VSPW Gent.

Kyle, J. & Allsop, L. (eds.) (1997) *Sign on Europe: A study of deaf people and sign language in the European Union.* Bristol: University of Bristol.

Kyle, J. (2007) *Sign on Television: Analysis of Data.* Bristol: University of Bristol.

Ladd, P. (2007) *Signs of Change: Sign Language and Televisual Media in the UK.* In M. Cormack & N. Hourigan (eds.), *Minority Language Media: Concepts, Critiques and Case Studies*, 229-247. Multilingual Matters.

Vandemeulebroucke, E. (2013). *Een standaardtaal voor de Vlaamse Gebarentaal: verstoten of omarmen? Onderzoek naar de perceptie en attitude van de Dove VGT-talige tegenover de talige variatie en standaardisatie binnen de Vlaamse Gebarentaal.* Ongepubliceerde masterproef voorgedragen tot het behalen van de graad van Master in de Taal- en Letterkunde Nederlands. Universiteit Gent.

Van Herreweghe, M. & Vermeerbergen, M. (2003) Het opsporen en invullen van “gaten” in het lexicon van de Vlaamse Gebarentaal. In T. Koole, J. Nortier & B. Tahitu (eds.), *Artikelen van de 4^e Sociolinguïstische Conferentie* (p. 445-454). Delft: Eburon.

BIJLAGE 2

NOTA N.A.V. BEHEERSOVEREENKOMST 2016-2020: 'VGT op de VRT'

SAMENVATTING

In 2006 werd de Vlaamse Gebarentaal (VGT) als taal erkend in Vlaanderen. Het decreet houdende de erkenning van de VGT stelt dat de erkenning niet symbolisch mag blijven, en uitgebreid moet worden naar andere beleidsdomeinen buiten Cultuur. Media is er daar één van. Media in VGT kan een belangrijke rol spelen bij de ontwikkeling, planning en maatschappelijke verankering van de VGT, en kan ervoor zorgen dat zij op grotere schaal gebruikt wordt en zichtbaar is. Voor een minderheidstaal die traditioneel weinig mediablootstelling gehad heeft is dit een belangrijk doel.

Momenteel gebeurt het toegankelijk maken van informatie in VGT door de publieke oproep op twee manieren (cfr. huidige beheersovereenkomst): het tolken van het 19 uur-Journaal (door horende tolken VGT) en van Karrewiet (door dove tolken VGT). Dit is wat men noemt "toegankelijke media": bestaande programma's worden toegankelijk gemaakt in VGT zonder dat er iets aan de inhoud of structuur van de programma's veranderd wordt.

Uit verschillende evaluaties is echter gebleken dat de getolkte uitzendingen van het journaal van 19u het merendeel van de Vlaamse gebarentaligen niet bereiken. Een vergelijkbare situatie voor het Nederlands zou ondenkbaar zijn. Aan de basis van dit probleem ligt het feit dat het journaal getolkt wordt, én dat dit gebeurt door horende tolken, waarvan de meesten vreemdetaligeers zijn die VGT pas op latere leeftijd leerden. Veel dove mensen begrijpen de tolken maar met moeite. Dit is niet alleen in strijd met de opdracht van de openbare omroep, die van en voor alle Vlamingen moet zijn en de eigenheid en diversiteit van cultuur in Vlaanderen moet ondersteunen, maar ook met internationale verdragen waaraan de Vlaamse overheid verbonden is, in dit geval het Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (VRPH), dat vertrekt van de gedachte 'Niets over ons, zonder ons'.

Om bovenstaande redenen wenst de Vlaamse Dovengemeenschap, vertegenwoordigd door Fevlado vzw, de Adviescommissie VGT en het Vlaams GebarentaalCentrum vzw, dat de **prioritaire opdracht van de openbare omroep verschoven wordt naar een andere vorm van media in VGT, geproduceerd door dove Vlaamse gebarentaligen, gepresenteerd in de Vlaamse Gebarentaal en toegankelijk gemaakt voor niet-gebarentaligen via ondertiteling in het Nederlands.** Dit soort media primeert bij Vlaamse gebarentaligen boven het toegankelijk maken van bestaande programma's.

In deze media in VGT worden immers de drie prioritaire opdrachten van de VRT in verband met VGT, zoals beschreven in de drie artikels van het VRPH, gerealiseerd. Ten eerste geven eigen media in VGT toegankelijke informatie aan Vlaamse gebarentaligen, cultureel aangepast aan hun noden, gepresenteerd in hun taal door native Vlaamse gebarentaligen (cfr. Artikel 21). Ten tweede wordt alleen in eigen media in VGT de culturele en taalkundige identiteit van Vlaamse gebarentaligen ten volle ondersteund en bevorderd (cfr. Artikel 30). Ten derde leidt het inzetten van dove en native Vlaamse gebarentaligen in de media, in plaats van media in VGT gebracht door horende vreemdetaligeers, automatisch tot een verbeterde beeldvorming over doven en Vlaamse Gebarentaal (cfr. Artikel 8). Eigen media in VGT hebben nog twee bijkomende voordelen: ze zijn kostenefficiënter dan het huidige toegankelijke aanbod van de VRT in VGT, en ze hebben aandacht voor de taalkwaliteit van VGT – een niet onbelangrijke opdracht voor de openbare omroep, die taalkwaliteit hoog in het vaandel draagt.

Aan de volgende punten hecht de Vlaamse Dovengemeenschap ook belang:

- een taaladviseur voor VGT op de VRT die de kwaliteit van de Vlaamse Gebarentaal bewaakt, net zoals die er is voor het Nederlands;
- Karrewiet in VGT dagelijks blijven aanbieden voor dove kinderen;
- uitzendingen met een urgent karakter of grote maatschappelijke relevantie steeds in real-time toegankelijk in VGT blijven aanbieden;
- grotere en tijdige zichtbaarheid van VGT waarborgen via alle technologische kanalen en diensten, de televisie inbegrepen.

Aangezien deze vorm van media in VGT een volledig nieuw maar sterk groeiend concept is, is voor de opbouw ervan overleg nodig met Vlaamse gebarentaligen en de organisaties die hun belangen behartigen en hierrond de nodige expertise hebben. Het zijn immers media voor en door een taalminoriteitsgroep in een kwetsbare positie en met een kwetsbaar statuut.

Adviescommissie Vlaamse Gebarentaal,
voorzitter Maartje De Meulder (voorzitter@adviesvgt.be)

Fevlado vzw,
voorzitter Filip Verstraete (voorzitter@fevlado.be)

Vlaams GebarentaalCentrum vzw,
Coördinator Sam Verstraete (sam.verstraete@vgtc.be)



Adviescommissie Vlaamse Gebarentaal

Advies i.v.m. uitputting budget tolkuren leefsituatie 12 januari 2015

Op 19 december 2014 verscheen het rapport van de Vlaamse Ombudsdienst “Uitputting budget tolkuren leefsituaties Dovengemeenschap. Ombudsman vraagt regulator.”¹ Dit rapport kwam er naar aanleiding van de mededeling van het centrale tolkenbemiddelingsbureau CAB (Communicatie Assistentie Bureau) op 5 december 2014 dat het budget voor de tolkuren voor 2014 op was² en de daaropvolgende onvrede binnen de Vlaamse Dovengemeenschap.

In zijn rapport beveelt de Vlaamse Ombudsdienst aan om de Adviescommissie Vlaamse Gebarentaal te vragen of “het al dan niet wenselijk is om te werken met een regulator die een alarmbel kan doen luiden, niet noodzakelijk om bij het beleid aan te dringen op meer budget, maar om de subsidiemotor desnoods af te remmen, door gedragen vormen van prioritering in het gelijkkansenbeleid toe te passen op alarmsituaties”.

In het voorliggend advies reageert de Adviescommissie Vlaamse Gebarentaal (VGT) proactief op dit rapport, maar ze zal ook ruimere aanbevelingen doen m.b.t. de problematiek tolkuren leefsituaties (de zogenaamde “L-uren”).

Achtergrond

Het Besluit van de Vlaamse Regering (BVR) van 20 juli 1994 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 nemen³ stelt dat dove personen die tot de doelgroep behoren (i.e. een gehoorverlies hebben van 90dB of meer aan het beste oor) een beroep kunnen doen op 18 tolkuren per jaar (70 uur per jaar voor doofblinden), mits bijzondere individuele omstandigheden het dubbel aantal uren. Deze tolkuren zijn bedoeld voor situaties die “tot het gebruikelijk maatschappelijk patroon behoren” (Artikel 4)

¹ http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/documentatie/pdf/20141219_rapport_201409_tolkuren.pdf

² Het is reeds de vierde keer dat dit gebeurt; ook in 2004, 2005 en 2006 bleek op het einde van het jaar het budget voor de L-uren niet toereikend.

³ <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1001184¶m=informatie>

en waarvoor met het oog op noodzakelijke optimale communicatie een tolk nodig is. Het gaat hier om het tolken van allerlei situaties in het dagelijkse leven (buiten onderwijs/opleiding en werk/sollicitatie) die gemeenzaam de “leefsituatie” genoemd worden zodat men spreekt over “L-uren”. Het gaat hier om afspraken met bijvoorbeeld de bank, notaris, huisarts, architect of kinderopvang, en niet alleen of niet hoofdzakelijk om situaties zoals kerstfeestjes of familiefeestjes die eind 2014 vaak als voorbeeld gegeven werden.

Het BVR van 20 juli 1994 verleent geen afdwingbaar recht: de tolkuren worden immers toegekend binnen de perken van de hiervoor op de begroting van de Vlaamse Regering ingeschreven kredieten (Artikel 1). Voor 2014 werden 9.800 L-uren begroot.

Tolken ontvangen per vol of begonnen uur een honorarium van 36,35 euro per uur.

Eind 2013 registreerde het CAB 1.699 gebruikers met het recht op L-uren. 752 personen maakten in 2013 van dit recht effectief gebruik. In 2014 steeg het aantal effectieve gebruikers naar ongeveer 811. Gemiddeld doen de effectieve gebruikers beroep op ongeveer 12 L-uren per jaar. De belangrijkste redenen voor het niet volledig opgebruiken van de toegekende 18 uren zijn enerzijds dat dove gebruikers omzichtig omspringen met hun uren en deze “opsparen” voor noodsituaties, en anderzijds dat niet voor alle opdrachten een tolk gevonden kan worden.

Door het BVR van 20 juli 1994 werd het CAB gemachtigd als centraal tolkenbureau met als opdracht te bemiddelen tussen aanvragers, tolken en op te treden als klachtenbemiddelaar. Het CAB is ook de beheerder van de tolkenbudgetten die verstrekt worden door de beleidsdomeinen Onderwijs, Werk en Welzijn. Dit advies heeft enkel betrekking op dit laatste domein.

Reactie op rapport Vlaamse Ombudsdienst

Het rapport van de Vlaamse Ombudsdienst heeft als doel het voorkomen van een herhaling van de problematische situatie die zich eind 2014 voordeed, waarbij het budget voortijdig uitgeput is. De Vlaamse Ombudsdienst stelt daarom voor om, zolang de Vlaamse overheid geen principieel recht op L-uren kan toekennen aan dove gebarentaligen, te werken met een regulator, een zogenaamde “ordenende kracht” die tijdig aan de alarmbel kan trekken door desnoods prioriteiten te stellen in het toekennen van opdrachten.

1. De Adviescommissie Vlaamse Gebarentaal kan zich niet vinden in het idee van een regulerende instantie die – bij gebrek aan voldoende budget – bepaalde opdrachten moet gaan prioriteren, zelfs niet tijdelijk. Dit gaat **lijnrecht in tegen het gelijkekansenbeleid** en is een schending van het **fundamenteel recht van elke dove persoon op communicatie en toegankelijkheid**. Dit is geen vrijblijvend recht maar vloeit voort uit de verplichtingen vervat in onder meer het Verdrag Inzake de

Rechten van Personen met een Handicap⁴ (wij verwijzen daarbij specifiek naar Artikels 3, 9, 24 en 30), het Vlaamse Gelijkheidsdecreet van 2008⁵ en de federale Antidiscriminatiewetgeving. Prioritering van opdrachten zou bovendien dove gebruikers tegen elkaar uitspelen in een “gevecht” om uren toegekend te krijgen.

De Adviescommissie VGT vraagt dus eerst en vooral om een **verhoging van het budget voor L-uren** zodat het recht op communicatie en toegankelijkheid zoals vervat in Vlaamse, federale en internationale regelgeving ook in de praktijk gegarandeerd kan worden. De Adviescommissie VGT is vragende partij voor een **wijziging van het BVR van 20 juli 1994 met het oog op het principiële en onvoorwaardelijke toekennen van dit recht.**

2. De Adviescommissie kan zich wel vinden in het idee van **meer toezicht op het gebruik van L-uren, niet één keer per jaar maar met tussentijdse controles en communicatie daarover.** De Ombudsman erkende de Vlaamse Dovengemeenschap eind 2014 als slachtoffer van veel te laattijdige communicatie; het CAB liet pas op 5 december weten dat het budget op was terwijl in de vroege zomer van 2014 dit probleem al zeer duidelijk was⁶. De Ombudsman gaf in zijn rapport aan geen echte verklaring te hebben ontvangen voor wat er precies fout is gegaan, behalve dan de “grilligheid” van de groei van het tolkgebruik. Meer toezicht kan bijvoorbeeld gebeuren door het CAB de verbintenis te laten aangaan om **periodiek (bijvoorbeeld elke drie maanden) te communiceren naar overheid en gebruikers over het nog aantal beschikbare uren**, zodat tijdig ingegrepen kan worden, niet in de zin van prioritering van opdrachten maar in de zin van proactieve aanpassing van het aantal tolkuren.

3. Op dit moment kan een verhoging van het aantal tolkuren enkel gebeuren door middel van een Besluit van de Regering (BVR). Dit is een omslachtige en lange procedure, die in dringende situaties zoals die eind 2014 niet geschikt is. Het CAB stelt voor om in de toekomst de mogelijkheid te voorzien **om het aantal tolkuren aan te passen buiten een BVR, bijvoorbeeld via het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) zelf.** Dit naar analogie met bijvoorbeeld de VDAB, waar tolkuren in de loop van het jaar flexibel aangepast kunnen worden. De Adviescommissie ondersteunt dit voorstel.

4. Eén van de redenen voor de problematische situatie eind 2014, volgens het CAB, is de onverwachte toename van het aantal aangevraagde uren, een stijging met maar liefst 16% ten opzichte van 2013 (ter vergelijking: in 2013 ging het om 5,3% ten opzichte van 2012, in 2012 om 2,7% ten opzichte van 2011). Het inspelen op de grilligheid van het aantal aangevraagde uren is inderdaad een moeilijke opdracht. Toch zou verwacht mogen worden van het CAB dat het meer dan nu inzicht heeft in

4

http://www.diversiteit.be/sites/default/files/legacy_files/wetgeving_legislation/international/13052009NL_FR.pdf

⁵ Decreet van 10 juli 2008 houdende een kader voor het Vlaamse gelijkheids- en gelijkebehandelingsbeleid
<http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1017082¶m=informatie>

⁶ http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/documentatie/pdf/20141219_rapport_201409_tolkuren.pdf

mogelijke redenen van deze stijging, en meer algemeen in de onderliggende oorzaken van het stijgend aantal aangevraagde uren elk jaar. Er gebeurt op dit moment door het CAB geen analyse van het gebruik van L-uren. Er dient gedocumenteerd te worden in welke specifieke domeinen en situaties, en op welke momenten, L-uren gebruikt worden. Hoeveel L-uren worden er bijvoorbeeld gepresteerd in ziekenhuizen, openbare diensten of rechtbanken, instanties die volgens het VN Verdrag eigenlijk zélf moeten instaan voor redelijke aanpassingen in de vorm van o.a. tolken gebarentaal? Worden zij hier momenteel door de Vlaamse overheid op gewezen? Hoeveel L-uren worden er gepresteerd in situaties die eigenlijk onder het domein Cultuur vallen, zoals sommige vormen van vrijwilligerswerk, deelname aan culturele evenementen,... De Adviescommissie VGT is vragende partij voor een **structurele analyse, door het CAB of een andere instantie, van het gebruik van L-uren met het oog op het efficiënter subsidiëren en toekennen van deze uren.** De Federatie van Vlaamse DovenOrganisaties (Fevlado) heeft hier bij vorige regeringen reeds herhaaldelijk op aangedrongen.

5. Eén van de wortels van het probleem situeert zich bij (a) de jaarlijkse prognose van de uren, en (b) de dubbele rol van het CAB daarin.

(a) De jaarlijkse prognose. Binnen de begrotingskredieten (cfr. BVR van 20 juli 1994) moet er door het CAB elk jaar een prognose gemaakt worden van het aantal uren dat het daaropvolgende jaar nodig zal zijn. Deze prognose gebeurt op basis van drie parameters: het % groei uitgevoerde uren, het % groei aangevraagde uren en het % groei actieve gebruikers. De situatie in 2014 toonde aan dat het een risico inhoudt om deze prognose te baseren op enkel deze drie parameters; het aantal aangevraagde uren steeg met maar liefst 16%, iets wat nooit eerder gezien was. Het lijkt erop dat het tolkbewustzijn binnen de Vlaamse Dovengemeenschap gegroeid is – wat op zich zeer positief is. **Het CAB stelt daarom voor om ook deze groei, de extra groei per gebruiker, als parameter in de berekening op te nemen.** De Adviescommissie ondersteunt dit voorstel. Zelfs als elke actieve gebruiker slechts enkele uren per jaar meer gebruikt, betekent dit al een significante verhoging van het totale aantal aangevraagde uren.

(b) De rol van het CAB bij de jaarlijkse prognose. De instantie die moet bemiddelen tussen dove gebruikers, tolken en het VAPH, is ook de instantie die beslist over het aantal uren. Het CAB berekent het nodige aantal uren steeds zonder veel marge. Dit is enerzijds begrijpelijk aangezien hun toelage door de Vlaamse overheid afhangt van het invullen van deze uren. In de praktijk zijn de dove gebruikers echter de dupe van deze manier van werken, zoals eind 2014 pijnlijk duidelijk werd. Na meer dan 20 jaar is deze manier van uren berekenen en toekennen nog steeds dezelfde; het systeem werd nooit geëvalueerd. Er heerst bij de dove gebruikers bovendien veel onvrede over de gepercipieerde niet-transparante manier van werken van het CAB. Fevlado diende in 2013 reeds een onderzoeksvoorstel in bij het VAPH aangaande een evaluatie van het systeem L-uren. Deze vraag werd ondersteund door het departement Welzijn maar niet weerhouden door het VAPH. De Adviescommissie is vragende partij voor een **grondige evaluatie van de manier waarop de L-uren**

berekend, toegekend en uitgevoerd worden, en de rol van het CAB daarin. Bij deze evaluatie moeten ook de dove gebruikers zelf betrokken worden (vertegenwoordigd door belangenorganisatie Fevlado) – hun mening is in het rapport van de Vlaamse Ombudsdienst immers afwezig.

Samenvatting van het advies:

1. **Wijziging van het BVR van 20 juli 1994 met het oog op het principiële en onvoorwaardelijke toekennen van het recht op communicatie en toegankelijkheid conform Vlaamse, federale en internationale wetgeving; prioritering van uren door een regulator druist in tegen gelijkheidsbeleid.**
2. **Tussentijdse communicatie door het CAB over het aantal nog beschikbare uren, met het oog op het eventueel proactief aanpassen van het aantal tolkuren.**
3. **Mogelijkheid om het aantal tolkuren aan te passen buiten een Besluit van de Vlaamse Regering, zodat dit sneller kan gebeuren.**
4. **Structurele analyse van het gebruik van L-uren met oog op het efficiënter subsidiëren en toekennen van deze uren, zoals reeds gevraagd door Fevlado.**
5. **Het opnemen van het groeiend tolkbewustzijn als extra parameter bij de berekening van het aantal benodigde uren.**
6. **Grondige evaluatie van het systeem L-uren zoals bepaald in het BVR van 20 juli 1994, waarbij ook de dove gebruikers zelf nauw betrokken worden.**

Meer informatie over dit advies: Maartje De Meulder, voorzitter Adviescommissie Vlaamse Gebarentaal (maartje.demeulder@verbeeld.be of 02 553 69 89)

Dit advies is te raadplegen op

http://www.sociaalcultureel.be/volwassenen/gebarentaal_adviescommissie.aspx

Het werd tevens bezorgd aan:

- Minister van Welzijn Jo Vandeurzen
- Minister van Gelijke Kansen Liesbeth Homans
- Vlaams Ombudsman Bart Weekers
- Commissie Welzijn Vlaams Parlement
- Centrum Gelijke Kansen en Racismebestrijding
- Directeur Gelijke Kansen Vlaanderen Heidi Vanderpoorten
- VAPH
- Federatie van Vlaamse Dovenorganisaties
- CAB
- BVGT

BIJLAGE 4



Adviescommissie Vlaamse Gebarentaal
 Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
 Arenbergstraat 9, 1000 Brussel
 T 02 553 69 89
 www.adviesvgt.be
 www.sociaalcultureel.be

ADVIES OVER HET BESLUIT VAN DE VLAAMSE REGERING HOUDENDE DE VASTSTELLING VAN OVERKOEPELENDE REGELS VOOR HET CENTRAAL TOLKENBUREAU

SITUERING

Op 13 november 2015 werd het Besluit van de Vlaamse Regering houdende de vaststelling van overkoepelende regels voor het centraal tolkenbureau principieel goedgekeurd. De adviescommissie Vlaamse Gebarentaal ontving op 18 november een vraag tot advies over het besluit van het Vlaams Agentschap Personen met een Handicap.

ADVIES

De adviescommissie Vlaamse Gebarentaal brengt advies uit over artikel 2 (1°), artikel 3, artikel 5, artikel 6 (§2), artikel 9 en artikel 12 van het besluit:

- **“Art. 2.** *De agentschappen sluiten afzonderlijk een samenwerkingsovereenkomst met het centraal tolkenbureau. De samenwerkingsovereenkomst omvat:
 1° de modaliteiten voor het inzetten van vliindertolken, teletolken en afstandstolken; (...).”*

“Art. 9. *Het centraal tolkenbureau heeft, na akkoord van het bevoegde agentschap en conform de modaliteiten in de samenwerkingsovereenkomst, de mogelijkheid om teletolken of afstandstolken in te zetten om de communicatie op afstand tussen horenden en slechthorenden of doven te verbeteren en te vergemakkelijken.”*

In artikel 2 en artikel 9 van het besluit is er sprake van teletolken en afstandstolken. Het is niet duidelijk wat onder de noemer “teletolken” en “afstandstolken” valt. Verwijst “teletolken” naar Video Relay Service en “afstandstolken” naar Video Remote Interpreting?

De adviescommissie Vlaamse Gebarentaal adviseert om ofwel dezelfde terminologie te gebruiken als in het advies van de adviescommissie over afstandstolken dat weldra uitgebracht wordt (“telecomtolken” voor VRS en “talk-op-afstand” voor VRI), ofwel de termen “teletolken” en “afstandstolken” duidelijk te definiëren in het besluit.

- **“Art. 3.** *De agentschappen nemen binnen de perken van de daarvoor op hun begroting ingeschreven kredieten en binnen de perken van het urencontingent, vermeld in het tweede lid, de kosten ten laste van de dienstverlening, verstrekt door tolken Vlaamse Gebarentaal en schrijftolken via het centraal tolkenbureau conform dit besluit en de voorwaarden die opgenomen zijn in de samenwerkingsovereenkomst.”*

De adviescommissie stelt in vraag of de bepaling “binnen de perken van de daarvoor op hun begroting ingeschreven kredieten” in artikel 3 van het besluit voldoende garantie biedt om een vroegtijdige uitputting van het budget tolkuren (zoals in 2014) in de toekomst te vermijden.

De adviescommissie Vlaamse Gebarentaal adviseert om de mogelijkheid te voorzien om het aantal tolkuren aan te passen buiten een BVR, bijvoorbeeld via het VAPH zelf.

- **“Art. 5.** *De agentschappen betalen de kosten van de door hen ten laste genomen dienstverlening uitsluitend aan het centraal tolkenbureau.*“

In de toekomst worden er mogelijk ook tolkdiensten verleend door andere bureaus dan het centraal tolkenbureau. In het buitenland, waaronder landen met een gelijkaardig aantal doven en tolken, worden tolkdiensten al door verschillende bureaus aangeboden. Artikel 5 kan in de toekomst mogelijk een rem betekenen op het opzetten van dienstverlening door andere bureaus dan het centraal tolkenbureau.

De adviescommissie Vlaamse Gebarentaal adviseert dit artikel te schrappen.

- **“Art. 6 §2.** *De ten laste genomen dienstverlening wordt op jaarbasis beperkt tot maximaal 18 uur of 90 uur voor gebruikers die ook een van de volgende verminderingen van hun gezichtsvermogen hebben:*
 1° *een gezichtsscherpte van minder dan 1/20 (0,05) aan het beste oog en met de best mogelijke correctie met bril of contactlens;*
 2° *een gezichtsveld dat gemiddeld niet groter is dan 10% aan beide ogen.*

Het VAPH kan een afwijking die geldt voor het hele lopende jaar, toestaan tot maximaal het dubbele aantal uren van het maximum, vermeld in tweede lid. Om die afwijking te kunnen genieten, moet aan al de volgende voorwaarden voldaan zijn:

- 1° *de afwijking wordt schriftelijk aangevraagd, met een omstandige motivatie van het dwingende karakter, gestaafd met alle nuttige attesten en documenten in functie van de bijzondere situatie. De aanvraag bevat ook een opgave van het nodige aantal uren op jaarbasis;*
- 2° *de aanvraag, vermeldt in punt 1°, wordt jaarlijks hernieuwd.”*

De commissie stelt vast dat het budget voor L-uren opnieuw niet verhoogd wordt. Ook de maxima van 18 uur en 90 uur (en eventuele verdubbeling) blijven ongewijzigd.

De adviescommissie Vlaamse Gebarentaal adviseert, zoals reeds aangegeven in het advies van 12 januari 2015 naar aanleiding van de uitputting van het budget tolkuren leefsituatie, om het budget voor L-uren te verhogen. Op die manier kan het recht op communicatie en toegankelijkheid, zoals vervat in Vlaamse, federale en internationale regelgeving, ook in de praktijk gegarandeerd worden.

- **“Art. 12.** *Het centraal tolkenbureau heeft als opdracht voor elk van de agentschappen om:*
 1° *als bemiddelaar op te treden tussen de aanvrager en de tolken Vlaamse Gebarentaal en schrijftolken;*
 2° *als klachtenbemiddelaar op te treden voor de tolkdienstverlening in het algemeen en misbruiken zo nodig aan de agentschappen te signaleren;*
 3° *voldoende uitgerust te zijn om:*
 a) *te kunnen voorzien in een optimale bereikbaarheid voor de gebruikers en daarvoor over een aangepast oproepsysteem beschikken;*
 b) *te kunnen voorzien in een optimale dienstverlening voor de gebruikers en daarvoor een online overzicht voor de opvolging van de beschikbare tolkuren ter beschikking stellen;*
 c) *de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging van de gebruikers te eerbiedigen.*
Elk van de agentschappen kan voor de dienstverlening die het ten laste heeft genomen in de samenwerkingsovereenkomst de opdracht, vermeld in het eerste lid, verder concretiseren en eventueel uitbreiden.”

In artikel 12 van het besluit wordt de opdracht van het centraal tolkenbureau bepaald. Hieromtrent heeft de adviescommissie drie opmerkingen/vragen:

- De adviescommissie Vlaamse Gebarentaal merkt op dat in het besluit geen bepalingen met betrekking tot een transparante communicatie en informatie door het Centraal Tolkenbureau aan de Dovengemeenschap en de tolkgebruikers opgenomen zijn. Er wordt niet tegemoet gekomen aan de vraag van de Dovengemeenschap naar meer transparantie over het gebruik van tolkuren, zoals aangegeven in het advies van de commissie van 12 januari 2015 naar aanleiding van de uitputting van het budget tolkuren leefsituatie.

De adviescommissie Vlaamse Gebarentaal adviseert om in het besluit concrete bepalingen met betrekking tot een transparante communicatie en informatie ten aanzien van de Dovengemeenschap op te nemen.

- In artikel 12, 3°a) van het besluit is er sprake van een 'aangepast oproepsysteem'. Het is niet duidelijk wat dit oproepsysteem concreet inhoudt.

De adviescommissie Vlaamse Gebarentaal adviseert om dit duidelijker te omschrijven.

- In artikel 12, 3°b) van het besluit is er sprake van een 'online overzicht van de opvolging van beschikbare uren door gebruikers'. De adviescommissie merkt op dat er vandaag al een online overzicht beschikbaar is voor gebruikers. Het is niet duidelijk op welke manier het overzicht in de toekomst zal gewijzigd/verbeterd worden.

In het advies van de adviescommissie Vlaamse Gebarentaal van 12 januari 2015 naar aanleiding van de uitputting van het budget tolkuren leefsituatie werd geopperd om meermaals per jaar tussentijdse controles en communicatie over het gebruik van tolkuren te organiseren. Dit werd niet vertaald in het besluit.

De adviescommissie Vlaamse Gebarentaal adviseert om 'tussentijdse controles en communicatie over het gebruik van tolkuren' op te nemen in het besluit.

- Tot slot heeft de adviescommissie Vlaamse Gebarentaal nog een algemene opmerking ten aanzien van het besluit. Het besluit geldt enkel voor de beleidsdomeinen Onderwijs en Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Het beleidsdomein Werk is een domein dat erg belangrijk is voor dove gebarentaligen.

De adviescommissie Vlaamse Gebarentaal adviseert om het beleidsdomein Werk mee op te nemen in het besluit.

Meer informatie over dit advies: Maartje De Meulder, voorzitter van de adviescommissie Vlaamse Gebarentaal, voorzitter@adviesvgt.be of 02 553 69 89

Dit advies werd bezorgd aan:

- Vlaams Agentschap Personen met een Handicap, Ward De Bruecker, Dirk Vanderstighelen en James Van Casteren
- Raadgever Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jo Vandeurzen, Ann Gaublomme
- Fevlado, Filip Verstraete

Namens de adviescommissie Vlaamse Gebarentaal
Maartje De Meulder, voorzitter



ADVIES I.V.M. AFSTANDSTOLKEN VLAAMSE GEBARENTAAL

Samenvatting van het advies

1. Gezien de dringendheid en het verplichtend karakter van de EU Richtlijn 2009/136/EG (die inmiddels al vier jaar overschreden is), en gezien het feit dat elke overheid afzonderlijk verantwoordelijk is voor de implementatie van deze richtlijn, adviseren we dat zowel de federale overheid (inzake telecomtolken) als de Vlaamse overheid (inzake tolk-op-afstand) samen zitten om de bepalingen van de Europese Richtlijn over gelijkwaardige telecommunicatie voor doven en slechthorenden uit te voeren. Dit houdt in: een dienstverlening 24u/7, met minimum wachttijden (= met meerdere tolken) en met inbegrip van teksttelefonie (RTT¹). Hierbij wordt gewerkt volgens de standaard van *Total Conversation* (audio, video en RTT kunnen tegelijkertijd gebruikt worden en volgens internationale telefoniestandaarden).
2. Het huidige experimentele karakter van de dienst afstandstolken (onderdeel telecomtolken) dient veranderd te worden naar een dienst die verankerd is in de wetgeving, en voldoet aan het begrip "gelijkwaardige telecommunicatie" voor zowel doven, doof-slechtzienden als slechthorenden, ongeacht of ze gebarentalig zijn of dat ze de geschreven vorm van het Nederlands gebruiken. Dit houdt in dat er aandacht is voor structurele financiering, openingstijden (24u/7), interoperabiliteit, keuzevrijheid, wachttijden, kwaliteit, gebruiksvriendelijkheid, privacy en bereikbaarheid noodnummer 112.
3. De decretale overheden dienen in het geval van het ontbreken van nationale wetgeving de Europese richtlijnen op te volgen en middelen in het werk te stellen om zulk een dienst te realiseren.
4. De kosten voor de dienst telecomtolken dienen of door de federale overheid of door de telecomsector te worden gefinancierd, of door een combinatie van de twee. Hierdoor kunnen ook de kosten voor de dienst tolk-op-afstand beheerst worden; de techniek wordt immers al beschikbaar gesteld middels de dienst telecomtolken. De tolkuren voor het gebruik van tolk-op-afstand worden via een rekensleutel verrekend.
5. De adviescommissie beveelt aan om voor de toekomst leveranciers te kiezen die werken geheel conform de internationale *Total Conversation*-standaarden (van de ITU, IETF en ETSI) i.v.m. telecommunicatie, om problemen met interoperabiliteit te voorkomen en kwaliteit te waarborgen.

¹ Real Time Text (RTT): Real Time Text is tekst die onmiddellijk zichtbaar is, letter per letter, terwijl er getypt wordt. Ontvangers kunnen de boodschap onmiddellijk lezen terwijl ze geschreven wordt, zonder te wachten. Dit betekent dat er een continue uitwisseling is van tekst op dezelfde manier als bij een gesprek, zonder vertragingen of wachttijden. RTT is dus niet hetzelfde als chat waarbij de boodschap pas bij de ander verschijnt als er op enter gedrukt wordt.

6. De adviescommissie adviseert een stijging van de openingsuren van de afstandstolkendienst, een grotere bezetting van de afstandstolkendienst, en het inzetten van schrijftolken in de afstandstolkendienst. De Europese wetgeving (Universele Dienstenrichtlijn Directive 2002/22/EG) schrijft immers voor dat mensen met een beperking gelijkwaardig gebruik moeten kunnen maken van telecommunicatie.
7. Bij alle verdere technische ontwikkelingen en beslissingen dienen dove ICT-experten betrokken worden.

Achtergrond

“Afstandstolken” is de overkoepelende term voor de integratie van twee diensten:

- “telecomtolk”: de tolk, de dove en de horende persoon zijn elk op een andere plaats en bellen met elkaar via een callcenter;
- “tolk-op-afstand”: de horende en dove persoon bevinden zich op dezelfde plaats en schakelen een tolk in via een beeldscherm.

De huidige afstandstolkendienst is eigenlijk een “afstandstolkendienst VGT” met tolken Vlaamse Gebarentaal. Er is anno 2015 nog geen afstandstolkendienst met Real Time Text² (RTT), in deze tekst voor het gemak de “schrijftolkendienst” genoemd.

De huidige dienst afstandstolken (telecomtolken + tolk-op-afstand) is nu een experiment met beperkte openingstijden (enkel in de voormiddag, één keer per week op woensdagnamiddag; 's avonds, 's nachts en in het weekend gesloten) en slechts één tolk.

Afstandstolken werd in 2011 opgestart als experiment en bestaat ondertussen drie jaar in Vlaanderen. Eind 2015 loopt het contract met de huidige aanbieder af en wordt besloten hoe afstandstolken in 2016 georganiseerd zal worden. Voor de periode 2012-2015 is gekozen voor de uitvoering van de afstandstolkendienst door het Communicatie Assistentie Bureau (CAB) met nWise als technische leverancier en MyMMX als software.

Inmiddels zijn er voor 2016 vanuit Welzijn en de VDAB financiële middelen gevonden om het experiment in 2016 nog voort te zetten. Op dit moment wordt bekeken hoe dat concreet vormgegeven zal worden. **Voorliggend advies bevat enkele wetgevende en financiële aanbevelingen, en behandelt daarna de technische aanbevelingen die ook voor 2016 al toepasbaar zijn.**

Dit advies heeft uiteraard niet de intentie om live tolken (i.e. tolken die fysiek aanwezig zijn) te vervangen. Het blijft belangrijk dat gebruikers steeds zelf de keuze kunnen maken tussen een live tolk of een tolk op afstand. Bepaalde situaties zoals complexe medische settings, sommige juridische settings et cetera vereisen steeds de inzet van een live tolk.

Het is verder belangrijk een goed begrip te hebben van de doelgroep waarop afstandstolken zich richt. Zo zijn er dove mensen die VGT gebruiken en anderen die Nederlands als voorkeurstaal hebben; hetzelfde geldt voor slechthorende mensen (al is de voorkeurstaal van die laatste groep in de meeste gevallen Nederlands). Er zijn ook dove en slechthorende mensen die een bepaalde graad van slechthoortheid hebben. Het is vooral cruciaal te beseffen dat dove en slechthorende mensen in de ene setting de voorkeur geven aan de ene taal (bvb. VGT) en in een andere setting een andere taal verkiezen (bvb. Nederlands). De afstandstolkendienst en schrijftolkendienst voorzien in deze mogelijkheid om per situatie een taal te kiezen.

² Zie definitie van RTT in voetnoot 1.

Aanbevelingen afstandstolken VGT

1. Wetgevende aanbevelingen³

De Belgische wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie (voortaan als: **wet Telecom**) heeft diverse wijzigingen doorgevoerd op basis van de **Europese Richtlijn 2009/136/EG** (voortaan als: Universele Dienstrichtlijn). Artikel 7 van de vorige Universele Dienstrichtlijn (2002/22/EG) is op 25 november 2009 gewijzigd door de Richtlijn Burgerrechten (2009/136/EG). Daardoor hebben de lidstaten nu niet langer slechts de mogelijkheid, maar ook de verplichting tot het treffen van bijzondere maatregelen, opdat eindgebruikers met een handicap een betaalbare toegang hebben tot de in de richtlijn bedoelde diensten, die gelijkwaardig is aan het niveau van andere eindgebruikers.

“De toegang van gehandicapte eindgebruikers tot diensten moet gelijkwaardig zijn aan de toegang die voor andere eindgebruikers beschikbaar is. Te dien einde moet de toegang functioneel gelijkwaardig zijn zodat gehandicapte eindgebruikers weliswaar met andere middelen, kunnen genieten van dezelfde bruikbaarheid van diensten als andere eindgebruikers.” (artikel 12 Universele Dienstrichtlijn)

De gedachtegang achter deze Universele Dienstrichtlijn is dat diensten en voorzieningen, zoals openbare telefonie, van zulk wezenlijk belang zijn voor het deelnemen aan de maatschappij dat ze beschikbaar moeten zijn voor iedereen. Eindgebruikers met een fysieke beperking, zoals o.a. doven, doof-slechtzienden en slechthorenden, hebben evenzeer recht op goede en betaalbare toegang tot deze diensten. Dat houdt onder andere in dat eindgebruikers met een handicap ook in staat moeten gesteld worden om met iedereen te bellen en om gebeld te kunnen worden, 24u op 7 aan eenzelfde tarief als horende burgers. Dat hun privacy net als bij horende burgers gerespecteerd wordt, dat ze niet oeverloos hoeven te wachten als ze willen gebruik maken van telefonie (wachtrij), dat de dienst techniekneutraal is (zoals bij horende burgers maakt het niet uit bij welke provider of welke merk telefoon of software je hebt), et cetera. Om eindgebruikers met een fysieke beperking in België gelijkwaardige toegang tot de universele dienst te bieden, **dient de wet Telecom van 10 juli 2012 te worden aangepast in lijn met de wijzigingen in de Universele Dienstrichtlijn 2009/136/EG.**

Een ander belangrijk onderdeel van de herziening van de Universele Dienstrichtlijn voor eindgebruikers met een fysieke beperking is dat lidstaten specifieke maatregelen moeten treffen zodat de noodhulpdiensten, inclusief het **Europese alarmnummer 112**, kosteloos en gelijkelijk toegankelijk zijn voor eindgebruikers met een fysieke beperking, onder andere eindgebruikers die doof of slechthorend zijn. De lidstaten dienen maatregelen te treffen zodat de toegang voor eindgebruikers met een handicap tot noodhulpdiensten vergelijkbaar is met die van andere eindgebruikers. De bedoeling is te waarborgen dat eindgebruikers met een fysieke beperking op dezelfde wijze van deze netwerken en diensten kunnen gebruikmaken als andere eindgebruikers. Telefonische oproepen blijven de meest solide en betrouwbare vorm van toegang tot noodhulpdiensten. Andere contactvormen, zoals tekstberichten (sms), zijn minder betrouwbaar en hebben een gebrek aan directheid.

³ Dit punt betreft enkele telecomtolken; niet tolken-op-afstand.

Hieronder worden de redenen opgesomd waarom het gewone 112-nummer via de telecomdienst VGT of schrijftolken dienst bereikt moet kunnen worden omdat 112 bereiken via tekstberichten (sms) geen gelijkwaardige oplossing is:

- sms'en kunnen vertraging oplopen, er is geen garantie dat je sms per direct aankomt op bestemming, of überhaupt aankomt. Dit geldt ook voor het sms-antwoord van de meldkamer na ontvangst van de noodoproep-sms.
- sms is eenrichtingsverkeer, en geen two-way-communicatie: Er kan niet even snel om verduidelijking gevraagd worden wanneer iets niet goed begrepen wordt. Wanneer de noodoproep-sms te weinig informatie bevat (zoals: vergeten te vermelden wat de persoon in nood precies mankeert) moet er heen en weer ge-sms't worden. Dit kost te veel tijd.
- Sms'en worden geschreven in het Nederlands. Heel wat gebarentaligen hebben hier moeite mee. En zeker als ze in paniek zijn.
- De meldkamer kan niet meeluisteren hoe het er ter plaatse aan toe gaat, en zo extra instructies geven om alvast de eerste hulp op gang te trekken.
- Sms naar 112 kent veel misbruik, en belast het systeem.

Sms (al dan niet vanuit apps) is ontoereikend omdat het niet betrouwbaar genoeg is. Uiteraard is men vrij de bereikbaarheid van het Europese alarmnummer 112 facultatief uit te breiden met sms, maar **het regelen van gelijkwaardige toegang tot 112 kan alleen via telefonie, via een afstandstolken dienst VGT en schrijftolken dienst 24u/7**. Voorliggend advies met betrekking tot de bereikbaarheid van het noodnummer 112 is gebaseerd op de uitkomsten van het Europese project REACH112.

De verplichtingen om gelijkwaardige toegang tot telecommunicatie en de bereikbaarheid van 112 voor personen met een handicap te regelen is door de Belgische wetgeving (in de wet Telecom) nog niet geïmplementeerd. Europese richtlijnen zijn voor de lidstaten 'verbindend ten aanzien van een binnen een bepaalde tijd te bereiken resultaat'. De Europese Dienstrichtlijn schrijft lidstaten voor uiterlijk op 25 mei 2011 de nodige wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen vast te stellen.

Wanneer er sprake is van te late omzetting van Europese richtlijnen door een nationale overheid van een lidstaat, dienen decretale overheden zelf direct de Europese bepalingen na te leven of de nationale wetgeving richtlijnconform te interpreteren. Als de federale overheid een richtlijn niet of niet correct heeft geïmplementeerd, blijven decentrale overheden nog steeds zelf verplicht de Europeesrechtelijk juiste interpretatie toe te passen.

Artikel 9 (Toegankelijkheid) van het VN-Verdrag inzake de Rechten van Personen met een handicap, dat door België geratificeerd werd, verwijst eveneens naar het recht op toegang tot "informatie, communicatie en andere diensten, met inbegrip van elektronische diensten en nooddiensten" (1b).

Aanbeveling: Het huidige experimentele karakter van de dienst telecomtolk dient veranderd te worden naar een dienst die verankerd is in de nationale wetgeving (wet Telecom). Het Belgische recht moet dus zodanig worden ingericht dat nakoming van de verplichtingen uit de richtlijn juridisch is gegarandeerd. Hierbij moet voldaan worden aan het begrip "gelijkwaardige telecommunicatie" (financiering, openingstijden, interoperabiliteit, keuzevrijheid, betaalbaarheid, wachttijden, etc.) voor zowel doven, doof-

slechtzienden als slechthorenden, ongeacht of ze gebarentalig zijn of de geschreven vorm van het Nederlands gebruiken. De decretale overheden dienen - zolang nationale wetgeving ontbreekt - de Europese richtlijnen op te volgen en middelen in het werk stellen om zulk een dienst te realiseren.

Het Europese noodnummer 112 dient ook in België bereikbaar te zijn voor doven en slechthorenden.

2. Financiële aanbevelingen

Dove en slechthorende gebruikers

De Europese Dienstenrichtlijn bepaalt dat doven en slechthorenden niet duurder uit mogen zijn om gebruik te maken van telecommunicatie. De kosten mogen niet hoger zijn dan de directe belkosten die gemaakt worden wanneer hetzelfde gesprek via een spraaktelefoon wordt gevoerd. Gebruik van Real-Time-Tekst en video mag niet in rekening gebracht worden aan de gebruiker. De wachttijd in de wachtrij mag niet in rekening worden gebracht.

We gaan er van uit dat ook dove en slechthorende mensen doorgaans in het bezit zijn van een smartphone, tablet of computer. Doven en slechthorenden zullen wel een duurder abonnement nodig hebben (grotere databundel), waardoor gedacht kan worden aan een tegemoetkoming voor hun abonnement.

Financiering van de dienst

De huidige afstandstolkendienst bestaat uit een telecomtolkdienst (schrijf en VGT) en een tolk-op-afstanddienst (schrijf en VGT). **De financiering van de nationale telecomtolkdienst** (met tolken VGT/LSFB⁴ en schrijftolken Nederlands/Frans) lijkt onder de federale bevoegdheid te vallen, kent een verplichtend karakter (zie Europese Richtlijn, hoofdstuk 1) en is 24u/7 open. Deze onbeperkte openingstijden garanderen meteen ook gelijkwaardige toegankelijkheid tot 112 en zijn ook bedoeld voor mogelijke crisissituaties (de recente problemen i.v.m. de bereikbaarheid van het crisiscentrum BiZa na de aanslagen in Parijs zijn hiervan een voorbeeld). De financiering van de tolk-op-afstanddienst (schrijf +VGT) speelt zich af op Vlaams niveau.

Voor de financiering van de tolk-op-afstanddienst (met tolken VGT/LSFB en schrijftolken Nederlands/Frans) kan de techniek gebruikt worden die gefinancierd wordt bij de telecomtolkdienst, en kunnen de tolkuren aangerekend worden per persoon per domein. In de praktijk komt dat neer op het tolken-op-afstand per minuut berekenen, en dit aftrekken van het recht op tolkuren van de dove gebruiker. Voor het gebruik van tolk-op-afstand in de leefsituatie zijn er uitzonderingen die niet aangerekend worden van het beperkte tolkurenbudget per dove gebruiker. Openbare diensten zoals gemeentelijke of stedelijke diensten, provinciale diensten, ziekenhuizen en dergelijke moeten zelf hun toegankelijkheid voor dove burgers garanderen. Zij dienen zelf een (live) tolk in te schakelen, of kunnen zelf een beroep doen op de afstandstolkendienst.

Het onderdeel telecomtolkdienst valt onder de universele dienstenverlening, waarbij geen sprake is van normale marktwerking. De dienst is vanuit commercieel oogpunt gezien op dit moment een commercieel weinig interessante dienst, vanwege de hoge kosten, omdat het vertalen van gebarentaal of geschreven taal naar gesproken taal arbeidsintensief is, en de afzetgroep en het gebruik beperkt is. De kosten voor de dienst zijn dus hoog, terwijl deze vanwege de betaalbaarheidseis (Europese Dienstenrichtlijn) niet aan de eindgebruiker mogen worden doorberekend. Verwacht wordt dan ook dat de dienst niet onder normale commerciële voorwaarden kan worden aangeboden.

Er zijn drie globale mogelijkheden:

⁴ LSFB: la Langue des Signes de Belgique Francophone.

1. de overheid voorziet het geld voor het financieren van de telecomtolkdienst (techniek, apparatuur en tolkuren). Net zoals de overheid nu Teletolk financiert.
2. omslaan van de vergoeding voor de nettokosten voor de universele dienst over de elektronische communicatiesector. De Universele Dienstrichtlijn geeft de mogelijkheid de kosten door de overheid of door de sector te laten financieren. In de omringende landen is te zien dat beide mogelijkheden worden gebruikt, inclusief een combinatie ervan, al naar gelang dit passend is bij het stelsel van het land.

“In Nederland wordt het streven naar gelijkwaardige toegang tot maatschappelijke diensten en goederen voor mensen met een fysieke beperking niet alleen als een verantwoordelijkheid voor de overheid gezien. Een voorbeeld is het openbaar vervoer dat toegankelijk moet zijn voor reizigers met een fysieke beperking, maar waarvan de aanpassingskosten niet door de overheid worden gefinancierd. Deze kosten worden terugverdiend met de verkoop van vervoersbewijzen, en daarmee dus verspreid over alle reizigers. De afstandstolkdienst voor eindgebruikers met een fysieke beperking bevordert niet alleen de communicatiemogelijkheden van eindgebruikers met een fysieke beperking maar ook voor eindgebruikers zonder beperking die via deze diensten met doven en slechthorenden kunnen telefoneren. Het systeem in de Nederlandse Telecommunicatiewet is gebaseerd op het principe dat de eindgebruiker betaalt voor het feit dat er een openbare dienst is waarmee ook eindgebruikers met een fysieke beperking gebeld kunnen worden en zelf kunnen bellen. Daarbij wordt voor het omslaan van de kosten gekozen voor een pragmatische aanpak. De kosten voor de universele dienst worden omgeslagen over alle aanbieders van de elektronische communicatiesector. Wat betreft de vergoeding is in de Nederlandse regelgeving toegevoegd dat een omslag van de kosten van de universele dienst, conform artikel 13 lid 1 van de Universeledienstrichtlijn alleen mag worden opgelegd als het college op grond van de nettokosten heeft vastgesteld dat sprake is van een onredelijke last voor de aanbieder die de universele dienst uitvoert. Op basis van de ervaringen in het buitenland bestaat de verwachting dat er een onredelijke last zal ontstaan bij het aanbieden van diensten voor eindgebruikers met een fysieke beperking.”

Voor wat betreft de tarieven voor eindgebruikers dient men aan te sluiten bij de tarieven voor gewone telefoongesprekken, terwijl de kosten voor de dienst hoger zijn dan voor de gewone telefoondienst. De verwachte kosten zullen daarom hoger zijn dan de verwachte opbrengsten

3. Een combinatie van bovenstaande twee.

Omdat telecommunicatie een federale aangelegenheid is, maar dit toch gaat over voorzieningen die getroffen worden voor gemeenschappen met diverse talen, lijkt het in eerste instantie complex om dit te regelen. Op technisch vlak is het echter eenvoudig mogelijk dat de afstandstolkdiensten in Wallonië en Vlaanderen met elkaar samenwerken, ondanks dat ze een andere technische aanbieder kiezen. Daarvoor dienen Europese en internationale afspraken inzake telefonie in beeld en real time text geheel gerespecteerd te worden (zie punt 3 interoperabiliteit). Het principe is hetzelfde als bij telefonie van horende burgers: zolang men zich aan standaarden houdt kunnen burgers elkaar bereiken ongeacht het merk van hun telefoon of software, of hun aanbieder waarbij ze een abonnement hebben.

Aanbevelingen:

De kosten voor de telecomtolkdienst dienen door de overheid of door de telecomsector te worden gefinancierd, of door een combinatie van de twee.

De kosten voor de tolk-op-afstanddienst kunnen hierdoor beheerst worden: de techniek is middels de telecomtolkendienst beschikbaar gesteld. De tolkuren worden via een rekensleutel verrekend. De telecomtolkendienst en tolk-op-afstanddienst worden bij voorkeur samen georganiseerd. Dit is bovendien kostenefficiënt.

3. Technische aanbevelingen

Op dit moment is er geen gegarandeerde interoperabiliteit in het aanbod van telecommunicatie-voorzieningen voor doven en slechthorenden in België. Gelijkwaardige toegang tot telecommunicatie zoals de Europese Dienstenrichtlijn deze voorschrijft houdt in dat telecommunicatie interoperabel is en aan technische kwaliteitseisen voldoet, net zoals dat bij horende burgers het geval is. Concreet betekent dat dat de Vlaamse afstandstolkendienst (telecomtolken) en de Waalse afstandstolkendienst (telecomtolken) interoperabel moeten zijn, en dat de afstandstolkendienst techniekneutraal moet zijn (in principe moet de dienst technisch gesproken met diverse TC-gecertificeerde software bereikbaar zijn). De huidige afstandstolkendienst in Vlaanderen heeft anno 2015 nWise als technische leverancier, de Waalse heeft Ives. Beide leveranciers zouden in hun contracten bepalingen moeten hebben staan die verwijzen naar deze Europese standaarden zodat alles ten allen tijde interoperabel is (net zoals dat bij spraaktelefonie het geval is) en dienen te voldoen aan kwaliteitseisen die je als gebruiker mag verwachten. Dit hoofdstuk behandelt een hele reeks aanbevelingen die techniek- en merkneutraal zijn, om te garanderen dat telecommunicatie voor bovengenoemde doelgroepen gelijkwaardig is.

De Vlaamse dienst Teletolk voorziet een chatfunctie waarmee dove gebruikers een boodschap kunnen typen, een medewerker van Teletolk de vraag/boodschap leest en het gesprek overneemt. Dit is geen gesprekservaring, omdat de dove persoon geen gelijkwaardige communicatiepartner is (het gesprek wordt overgenomen), en omdat het traag en moeizaam verloopt: pas als er op enter gedrukt wordt (zoals bij chat) kan de Teletolk-medewerker gaan oplezen. De naam Teletolk scheidt verwarring omdat het helemaal niet om tolken gaat, maar om bemiddelen. De medewerker is geen gediplomeerde schrijftolk. **Teletolk valt buiten de scope van deze tekst: het is geen telecommunicatie, en het impliceert geen gelijkwaardigheid want er wordt niet met Real Time Text en schrijftolken gewerkt. Bovendien is het zo deze onbetrouwbare communicatie zonder tolken en het trage doorgeven van de boodschappen niet toereikend is voor de bereikbaarheid van het noodnummer 112. Real Time Text is dat wel.**

Er zijn diverse technische leveranciers voor afstandstolken (telecomdienst + tolk-op-afstand) in Europa. Op dit moment zijn dat: Ives, nWise, Omnitor en Tmeeting. De huidige leverancier van de Vlaamse afstandstolkendienst is het Zweedse bedrijf nWise. In diverse Europese landen is nWise de aanbieder die contracten afsluit voor de laagste prijs, maar ook waar er her en der klachten zijn omtrent de kwaliteit van het geleverde product (onder meer in Noorwegen, Zweden, Duitsland, Denemarken en Nederland). Ook in Vlaanderen zijn er problemen met de huidige leverancier nWise:

- De software van nWise, MyMMX 6.5, werkt onvoldoende: er zijn regelmatig problemen, er is geen native OSX software voor Apple computers, er wordt met Flash gewerkt, er zijn bugs, etc. De software-updates van nWise lijken geen vertrouwen te wekken in een betere toekomst: problemen blijven aanhouden, en er komen zelfs nieuwe obstakels bij.
- Het bedrijf nWise is onvoldoende bereikbaar om problemen binnen een redelijke termijn op te lossen. De antwoorden van het bedrijf zijn met regelmaat onvoldoende om het probleem op te lossen.
- Er zijn firewall-problemen. nWise lijkt niet in staat om gebruikers binnen een bedrijfsnetwerk concreet van informatie te voorzien zodat de beheerder van het netwerk weet welke poorten

men open moet zetten.

De adviescommissie Vlaamse Gebarentaal formuleert hieronder een reeks van aanbevelingen om bij de keuze van een aanbieder voor 2016 (en daarna) een goede werking van een afstandstolkendienst te kunnen garanderen. Dit document bevat een reeks gedetailleerde technische kwaliteitscriteria. Alhoewel we merken dat de eerdere aanbevelingen uit het rapport Tolk to me (2011) belangrijke informatie bevatten, bleek dat zij alleen onvoldoende waren om een (technisch) stabiele dienst (en voldoende geïnformeerde keuze van aanbieder) te verzekeren. De adviescommissie wil met dit advies aanvullend op de tekst Tolk to me, op basis van de huidige ervaringen van gebruikers en informatie over de technische problemen met de afstandstolkendienst, aanbevelingen doen opdat in de toekomst een kwaliteitsvolle stabiele afstandstolkendienst gegarandeerd kan worden.

A. Interoperabiliteit

Bij horende spraaktelefonie houden diverse telecomoperatoren en hardwarefabrikanten zich aan internationale telecomregels opdat alles voor gebruikers interoperabel is. Hetzelfde dient te gebeuren voor dove en slechthorende telecomgebruikers opdat alles interoperabel is. De toepassing van zowel internationale als Europese standaarden voor telecommunicatie zijn een oplossing voor interoperabiliteitsproblemen bij afstandstolkendiensten. Deze standaarden omvatten gedefinieerde kwaliteitseisen, zodat de kwaliteit op een neutrale wijze gewaarborgd wordt. Het hanteren van deze Europese en internationale standaarden zorgt er ook voor dat de opzet en gekozen techniek voor de afstandstolkendienst niet telkens aangepast moet worden als er nieuwe apparaten op de markt komen. Dit gestandaardiseerd communicatieconcept heet **Total Conversation**, waarbij gebruikers video, audio en real-time-tekst tegelijkertijd kunnen gebruiken. Het concept Total Conversation is vastgelegd door de ITU-T, de afdeling telefoniestandaarden van de International Telecommunications Union [ITU-T F.703]. De EU-Kaderrichtlijn [Directive 2002/21/EC] beschrijft in artikel 17 dat elektronische communicatienetwerken, elektronische-communicatiediensten en de bijbehorende faciliteiten en diensten bij voorkeur geharmoniseerd aangeboden worden. En dat indien specifieke normen en/of specificaties ontbreken, zoals in het geval van afstandstolkendiensten, ze de lidstaten aanmoedigen de internationale normen of aanbevelingen die door o.a. de Internationale Telecommunicatie Unie (ITU) toe te passen. Ook de European Telecommunications Standardization Institute (ETSI) moedigt dit aan. [ETSI ES 202 975 Harmonized Relay Services; ETSI EG 202 320 Duplex Universal Speech and Text; ETSI TS 122 173 Multimedia Telephony Stage 1; ETSI TS 126 114 Multimedia Telephony Codec Considerations]

Diverse leveranciers van afstandstolken werken met deze standaarden (Ives, Tmeeting, Omnitor). De huidige aanbieder, het Zweedse bedrijf nWise, werkt grotendeels maar niet geheel volgens deze standaarden waardoor er onnodige risico's genomen worden inzake interoperabiliteit. Een voorbeeld is dat de nWise pc-client niet met SIP (Session Initiation Protocol)⁵ werkt, nWise heeft de neiging met *proprietary*⁶ oplossingen te werken, iets wat ten

⁵ Het Session Initiation Protocol (SIP) is een communicatie-protocol for het signaleren en controleren van multimedia communicatie-sessies. The meest voorkomende toepassingen van SIP zijn in Internet telefonie voor audio en video gesprekken, en in *instant messaging* over Internet Protocol (IP) netwerken.

⁶ Proprietary betekent dat het gesloten is, met doorgaans andere regels dan wat je zou kunnen verwachten.

allen tijde vermeden moet worden. Verder werkt het bedrijf niet volgens *the best current practices*⁷ in de sector. **De adviescommissie raadt aan om voor de toekomst aanbieders te kiezen die geheel conform deze internationale afspraken werken om interoperabiliteitsproblemen te voorkomen.** Reviews uit andere landen kunnen hierbij een rol spelen. Hoewel er in diverse landen klachten zijn over de producten van nWise (zie boven), wordt nWise door overheden toch vaak gekozen omdat hun prijs lager is dan die van andere leveranciers van afstandstolken (al komen er vaak wel later aanvullende kosten bij).

Onderstaande aanbevelingen willen een kader scheppen waarbinnen aanbieders gekozen kunnen worden, om toch aan de Europese regelgeving te voldoen waar men stelt dat er gelijkwaardige telefonie-oplossingen moeten zijn voor doven en slechthorenden.

Om te garanderen dat de afstandstolkendienst in staat is om met verschillende telefoons en systemen te communiceren zijn telecommunicatiestandaarden van de ETSI, ITU en IETF (Internet Engineering Task Force) vastgelegd voor media en codecs en media transport:

- Het gebruik van Session Initiation Protocol (SIP) [RFC3261] in combinatie met Session Description Protocol (SDP) [IETF RFC4566].
- Voor audio geldt minimaal de ondersteuning van ITU G711 a-law met 20 milliseconden packatisation. Daarnaast wordt ook ITU G729 (annex A) met packatisation van 20 of 40 milliseconden geadviseerd. Andere audiocodecs zijn optioneel.
- Voor video geldt minimaal de ondersteuning van H.263 [ITU-T H.263] [IETF RFC4629] met de minimale resolutie van 176 x 144 (QCIF) en 352 x 288 (CIF) met een framerate van 20 frames per seconde. En H.264 (AVC) [ITU-T H.264] [IETF RFC3984] met de minimale resolutie van 176 x 144 (QCIF) en 320 x 240 (QVGA) met een framerate van 20 frames per seconde. Ondersteuning van MPEG-4 [IETF RFC6416] is optioneel.
- Als bij een hogere videoresolutie te weinig bandbreedte is, dan moet de apparatuur automatisch terugschakelen naar een lagere resolutie met behoud van de minimale framerate van 20 frames per seconde. De huidige leverancier nWise doet dit niet, waardoor de videokwaliteit soms te slecht is en vertalen moeilijk wordt.
- Indien gebruik gemaakt wordt van tekst, dan de tekstpresentatie volgens de ITU-T T.140 en transport volgens IETF RFC4103.

De adviescommissie VGT beveelt aan deze internationale en Europese telecommunicatiestandaarden te hanteren bij een besluit voor een (nieuwe) leverancier en om ze ook contractueel vast te leggen.

Bovendien is van belang dat de afstandstolkendienst in principe neutraal is, i.e. dat de dienst te bereiken is ongeacht het merk van je apparaat, of Total Conversation software. De Europese Commissie schrijft in de Europese dienstenrichtlijn over de Universele Dienst (Directive 2002/22/EG, hoofdstuk II, artikel 7) dat de "eindgebruikers met een handicap eveneens kunnen kiezen tussen ondernemingen en aanbieders van diensten". De afstandstolkendienst stelt dus technische informatie beschikbaar over hoe het netwerk op locatie in staat is om Total Conversation te ondersteunen. Deze informatie bevat de typen media, codecs en poorten, SIP-signalering, call setup en andere data noodzakelijk om gebruik te kunnen maken van de

⁷ nWise stuurt soms lege invites (zonder info over poorten en codecs) zonder Session Description Protocol (SDP), zodat bij een inkomend gesprek de interoperabiliteit soms wordt verbroken. nWise verandert soms payloadtypes wat ook zeer ongebruikelijk en onnodig is.

afstandstolkendienst. De dienst stelt ook technische informatie beschikbaar over de typen media, codecs en poorten, SIP-signalering, call setup en andere data noodzakelijk om gebruik te kunnen maken van de afstandstolkendienst aan ontwikkelaars en applicatiebouwers van Total Conversation-software en hardware en van transcoding gateway bouwers. De afstandstolkendienst mag geen verkoper of leverancier van Total Conversation-software en – hardware, van SIP-adressen en/of van SIP-abonnementen zijn. Op deze manier wordt de interoperabiliteit en kwaliteit van de Total Conversation-standaarden gewaarborgd, en is er vrije keuze in apparatuur en softwareclients zoals beschreven in de Europese richtlijn [Directive 2002/22/EG].

B. Verbinding en netwerk

De dienstverlener van afstandstolken is verantwoordelijk voor een stabiele, veilige en betrouwbare internetverbinding waarmee de communicatie ongehinderd over en weer wordt getransporteerd. **Daarbij worden de volgende punten in acht genomen:**

a) voor verbinding:

- bandbreedte: reserveer per gesprek minimaal 512 kilobits per seconde. De minimale bandbreedte voor Total Conversation-gesprekken is 384 kilobits per seconde.
- Vertraging: de eind naar eind (peer to peer) vertraging van audio en video mag niet boven de 400 milliseconden uitkomen.
- Packet loss: mag niet meer zijn dan 3% voor goede kwaliteit audio en niet meer dan 1% voor goede kwaliteit video [ETSI EG 202 670]. Om het effect van mogelijke packet loss voor Real-

Time-Tekst te voorkomen moet standaard het bufferinterval op 300 milliseconden staan met twee generaties redundancy [IETF RFC4103].

b) voor netwerk:

- Het netwerk moet toegankelijk zijn voor SIP-signalering en voor media van en naar andere Total Conversation-netwerken en systemen
- Het netwerk moet vindbaar zijn via DNS
- Het netwerk moet vindbaar zijn via ENUM nummerplan bij gebruik van telefoonnummers [ITU-T E.164].
- De SIP-proxy van het netwerk moet alle SIP-signalering ongehinderd doorlaten of correct afhandelen om SIP-handelingen uit te kunnen voeren. Elk SIP-bericht van een willekeurige gebruiker moet te ontvangen zijn.
- SIP-berichten zoals REGISTER (na autorisatie), INVITE, CANCEL, BYE, MESSAGE, etc. mogen nooit geblokkeerd worden.
- RTP media naar aanleiding van de SIP-call setup opgezet, mogen niet geblokkeerd worden.
- Eind naar eind interoperabiliteit en compatibiliteit: elk Total Conversation-apparaat moet kunnen bellen en gebeld kunnen worden via de afstandstolkendienst, ongeacht merk of leverancier.
- Verbindingen met non-Total Conversation-communicatiesystemen en netwerken worden alleen toegelaten via transcoding gateways die de media, transport en signalering omzetten van en naar Total Conversation.

De audio en video moeten van een goede kwaliteit zijn zodat het verstaan en vertalen mogelijk maakt. Dat betekent dat ook nuances in stemgebruik en vooral in mimiek (als grammaticaal aspect van Vlaamse Gebarentaal)

AUDIO: Om spraak en audio zonder vervorming, hinderlijke geluiden, rondzingen, echo of galm te ontvangen en te verzenden, gebruikt de afstandstolk een headset met een microfoon met ruisonderdrukking (noise/echo cancelling) die aangesloten is op de eigen USB 2.0 poort van de computer. Op www.kwaliteitletolk.nl is een lijst met goedgekeurde en aanbevolen headsets te raadplegen.

VIDEO/BEELD: Het beeld moet helder, vloeiend en storingsvrij over en weer worden verzonden. Daarom zorgt de afstandstolk voor een (web)camera met een High Definition (HD) resolutie van minimaal 1280 x 720 pixels en een videobeeld van minimaal 30 frames per seconde, die aangesloten is op de USB 2.0 poort van de computer. Op www.kwaliteitletolk.nl is een lijst met goedgekeurde en aanbevolen webcams te raadplegen.

TEXT: De Real-Time-Tekst moet bijna tegelijkertijd (binnen 500 milliseconden, een halve seconde) van het moment dat de tekst gecreëerd is door de tolk bij de tolkgebruiker verschijnen. Een tolk VGT/LSFB kan bij verbindingsproblemen of wanneer vingerspelling van belangrijke woorden of namen moeilijk is af te lezen ook Real-Time-Tekst intypen.

HARDWARE en SOFTWARE: Tolken, gebruikers en de afstandstolkendienst zelf gebruiken hardware en software waarmee gebeld kan worden volgens de richtlijnen van Total Conversation. Ze beschikken over een computer die voldoet aan de minimale systeemeisen van de leveranciers van de Total Conversation-software. Ze zorgen dat de Total Conversation software goed functioneert, up-to-date is en dat audio en video synchroon verlopen. Ze installeren en gebruiken geen software op de computer die kan storen met de Total Conversation-software. Informatie over verschillende merken Total Conversation-software, minimale systeemeisen van computers en de besturingssystemen waarop de verschillende TC-software kan draaien, is te vinden op www.kwaliteitletolk.nl. In feite zijn anno 2015 alle computers geschikt met minimaal een Pentium 4 van 1 GHz of hoger en 2 Gig RAM en een videokaart met minimaal DX9 ondersteuning. Een beeldscherm van minimaal 17 inch wordt geadviseerd. Bij een laptop is een kleiner scherm acceptabel maar geadviseerd is niet lager te gaan dan 12 inch. Resolutie minimaal 1024x768, 1280x720 of hoger is geadviseerd.

C. Bereikbaarheid en beschikbaarheid van de afstandstolkendienst

De afgelopen drie jaar zijn er regelmatig problemen inzake de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de afstandstolkendienst: de dienst is wel eens uit de lucht, er zijn zo nu en dan softwareproblemen zodat men geen (optimaal) gebruik kan maken van de dienst, gebruikers moeten soms lang wachten voor ze aan de beurt zijn (te weinig tolken), er zijn beperkte openingstijden van de dienst (niet 24u/7, op dit moment enkel op werkdagen van 8:30 tot 12:30, één keer per week ook van 13:00 tot 17:00, 's avonds, 's nachts en in het weekend is er geen service), en er is soms onvoldoende communicatie van het CAB met de dove gebruikers. Het gevolg is dat een deel gebruikers gefrustreerd is, wat ongetwijfeld zijn weerslag kent op het gebruik van de dienst. Belangrijk hierin is de keuze voor een goede leverancier, en een uitvoerder die helder communiceert en problemen gedegen analyseert met als doel toekomstige problemen te vermijden.

nWise levert een product dat onvoldoende garanties biedt op normaal gebruik (te veel bugs in de webclient, onvoldoende getest, etc.). Het bedrijf nWise werd met regelmaat gevraagd om softwareproblemen e.d. binnen een redelijke termijn aan te passen. De verbeteringen komen niet, of laat (zoals de software voor OSX). Ook de dienstverlening van nWise schiet tekort. Wanneer problemen bij nWise gemeld worden, krijgt het CAB onvoldoende informatie ter beschikking om gebruikers te informeren over de duur en om oplossingen aan te reiken. Het CAB informeert op hun beurt dove gebruikers gebrekkig (zoals mails sturen met als onderwerp dat de dienst niet werkt, maar zonder inhoud/tekst).

De adviescommissie adviseert om voortaan rekening te houden met onderstaande elementen bij het organiseren van een afstandstolkendienst (telecomtolk + tolk-op-afstand):

- De tolken die werken voor de afstandstolkendienst (telecomtolk schrijf en VGT en tolk-op-afstand schrijf en VGT) zijn gediplomeerde tolken Vlaamse Gebarentaal en gediplomeerde schrijftolken (geen callcenter-medewerkers)
 - De afstandstolkendienst (aanbieder en uitvoerder) is in staat om per jaar 99,7% van de tijd in de lucht te blijven [ETSI ES 202 975]. De maximale onderbrekingstijd, de zogeheten downtime, is dan maximaal 48 uur per jaar bij een 24-uurs dienstverlening.
 - De afstandstolkendienst draagt zorg dat per maand niet meer dan 0,5% van de tolkverzoeken verloren raakt als gevolg van interne netwerkstoringen en/of fouten in de afhandeling van de tolksessies binnen het technische systeem van de afstandstolkendienst [ETSI ES 202 975]. Fouten of storingen die ontstaan aan de kant van de gebruikers, zoals per ongeluk ophangen of gebrekkig internet op de te tolken locatie tellen niet mee.
 - Wanneer er niet meteen een tolk beschikbaar is, dan moet er gebruik worden gemaakt van een wachtrij (call queuing). De afstandstolkgebruiker krijgt dan regelmatig informatie over hoe lang de verwachte wachttijd is en hoeveel tolkgebruikers er voor hem/haar aan het wachten zijn. Overigens, proprietary technologie zoals Skype voorziet niet in dergelijke systemen.
 - De afstandstolkendienst informeert klanten publiekelijk over de openingstijden en de bereikbaarheid van de dienst, in zowel het geschreven Nederlands als in Vlaamse Gebarentaal. Ze communiceert duidelijk en tijdig veranderingen van de operationele tijden, zodat de gebruikers niet verrast worden bij wijzigingen.

De adviescommissie adviseert ook een stijging van de openingsuren. Immers schrijft de Europese wetgeving voor dat mensen met een fysieke beperking gelijkwaardig gebruik moeten kunnen maken van telecommunicatie [Universele Dienstenrichtlijn Directive 2002/22/EG].

- De afstandstolkendienst informeert gebruikers publiekelijk en helder wanneer de dienst (gedeeltelijk) en geeft daarbij onder andere informatie over de oorzaak van de storing, de praktische gevolgen voor de gebruiker en de te verwachten duur. De afstandstolkendienst moet goed bereikbaar zijn voor vragen, klachten, suggesties en commentaar van gebruikers over de tolken, de kwaliteit en de dienst. Dit moet

mogelijk zijn in zowel het Nederlands als in VGT. De dienst slaat alle ontvangen klachten, signalen en suggesties met betrekking tot de afstandstolkendienst op en laat deze behandelen door een helpdesk of support medewerker.

- De afstandstolkendienst rapporteert iedere onderbreking van de dienstverlening, die langer duurt dan 30 minuten, binnen tien dagen aan de toezichthouder. De dienst maakt gedetailleerd melding van elke calamiteit die heeft plaatsgevonden. Onder andere de begintijd en datum van de onderbreking van de dienstverlening en de toegepaste oplossingen. Deze oplossingen moeten ook uitleg bevatten over hoe een herhaling van deze calamiteit voorkomen kan worden.
- De afstandstolkendienst biedt tolken de mogelijkheid om snel aan te geven wat er fout ging tijdens een tolksessie: zoals bijvoorbeeld verbindingsproblemen, teveel lawaai, horende(n) niet te verstaan, toestel van gebruiker of slecht of te donker beeld.
- De antwoordsnelheid vanaf het moment van bellen tot en met contact met de afstandstolk moet zo snel mogelijk zijn. Voor 90% van de inkomende TOA-verzoeken moet de dienstverlening binnen 40 seconden zijn begonnen. Die dienst zorgt dat bij 99% van de inkomende tolk op afroep verzoeken binnen twee minuten een tolk krijgt [ETSI ES 202 975]. Dat betekent dat er voldoende tolkbezetting moet zijn om dit te kunnen garanderen.
- Wanneer een gebruiker het noodnummer 112 probeert te bellen via de telefontolkendienst, moet er onmiddellijk een tolk voor het gesprek aanwezig zijn. Indien geen tolk beschikbaar is, moet een tolk onmiddellijk een bestaand tolkgesprek (na uitleg hierover) onderbreken en de 112-oproep aanvaarden en tolken. De tolkgebruiker die het noodnummer 112 wil gebruiken mag nooit in een wachtrij komen.
- De afstandstolkendienst heeft idealiter een testnummer en terugbelnummer beschikbaar waarbij elke gebruiker met bijvoorbeeld echo van de video en audio kan testen of zijn/haar telefoon of systeem goed functioneert op de locatie, en om te testen of de gebruiker in staat is om de binnenkomende (Total Conversation-) gesprekken te ontvangen.
- Bij alle facetten van de werking van de afstandstolkendienst moeten dove ICT-experten betrokken worden.

Een goede werking van de afstandstolkendienst hangt in de eerste plaats af van een aaneenschakeling van technische elementen. Het is daarom van belang dat de afstandstolkendienst zorgt voor een continue kwaliteitscontrole door goede documentatie van de dienst [ETSI ES 202 975].

De adviescommissie adviseert de uitvoerder van de dienst (op dit moment is dat het CAB) om tweemaandelijks een overzicht van problemen en een overzicht van het gebruik te bespreken met de toezichthouder.

De uitvoerder van de afstandstolkendienst (op dit moment het CAB) monitort het internetverkeer en slaat de volgende gegevens van de dienstverlening op voor minimaal 12 maanden:

- antwoordtijd, gemeten vanaf het moment van de eerste gesprekshandeling (het overgaan van de telefoon) totdat het systeem de gebruiker met een tolk heeft verbonden.
- aantal mislukte gesprekken
- aantal verloren gesprekken
- aantal gebruikers
- gespreksduur
- reparatietijd bij storingen van het systeem en/of software en/of netwerk
- kwaliteit van het IP-verkeer: bandbreedte van totale in-en uitgaande IP-verkeer, jitter, packet loss en latency
- problemen die tijdens een tolksessie zijn ontstaan, en de oorzaken hiervan

Er is een goede beveiliging zodat de privacy van de gebruikers en de persoonsgegevens gewaarborgd worden en op correcte wijze worden opgeslagen.

De telecomdienst integreert op zowel teksttelefonie (Real Time Text), beeldtelefonie als spraaktelefonie. RTT, beeldtelefonie en spraaktelefonie volgens telefoniestandaarden gaan met zijn allen samen onder koepelnaam Total Conversation. De bundeling van tekst, beeld en audio (TC) biedt gebruikers maximale flexibiliteit. Er wordt bij voorkeur 1 dienst opgezet voor zowel tekst- als beeldtelefonie.

De ontwikkelingen inzake telefonie voor doven evolueren mee met de ontwikkelingen van de bereikbaarheid van het noodnummer 112. Sms blijkt onvoldoende toereikend, zowel voor horenden als doven/slechthorenden. Informatie over de aanbevelingen voor de bereikbaarheid van het noodnummer 112 zijn gebundeld uit onderzoek en bevindingen van het Europese project Reach 112. (<http://www.reach112.eu>) De bereikbaarheid van het Europese noodnummer dient gekoppeld te worden aan de opzet van de telecomdienst.

Voor het voorbereiden en schrijven van dit advies deed de adviescommissie Vlaamse Gebarentaal een beroep op Isabelle Smessaert, expert telecommunicatie.

Meer informatie over dit advies: Maartje De Meulder, voorzitter van de adviescommissie Vlaamse Gebarentaal, voorzitter@adviesvgt.be of 02 553 69 89

Dit advies werd bezorgd aan:

- Departement Welzijn, Ward De Bruecker
- VDAB, Fons Leroy en Nicole Willems
- Minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken Jan Jambon
- Minister van Digitale Agenda en Telecom Alexander De Croo
- Staatssecretaris voor Personen met een Handicap Philippe Courard
- Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT)
- Vlaams Communicatie Assistentie Bureau (CAB)
- Federatie van Vlaamse DovenOrganisaties (Fevlado)
- Beroepsvereniging Tolken Vlaamse Gebarentaal (BVGt)
- Helga Stevens, Europees Parlements lid
- Vlaamse Ombudsdienst

Namens de adviescommissie Vlaamse Gebarentaal
Maartje De Meulder, voorzitter

Referenties

Universele Dienstenrichtlijn Directive 2002/22/EG (hoofdstuk II, artikel 7)

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32009L0136&from=en>

https://cjsm.be/media/sites/cjsm.media/files/public/universeledienstrichtlijn_200222eg.pdf

Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn)

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32002L0021>

Total Conversation Richtlijnen ETSI EG 202 Human Factors (HF); Duplex Universal Speech and Text (DUST) communications

ETSI EG 202 670 Human Factors (HF)

ETSI ES 202 975 Harmonized Relay Services

ETSI EG 202 320 Duplex Universal Speech and Text

ETSI TS 122 173 Multimedia Telephony Stage 1

ETSI TS 126 114 Multimedia Telephony Codec Considerations

ETSI TS 122 173 Digital cellular telecommunications system (phase 2+); Universal Mobile Telecommunications System (UMTS); LTE; IP Multimedia Core Network Subsystem (IMS) Multimedia Telephony Service and supplementary services; Stage 1

URL pdf

Project Kwaliteitscriteria Teletolk: onderzoeksbevindingen tot en met 1 mei 2013

Kwaliteit Teletolk <http://www.kwaliteitteletolk.nl>

http://webapp.etsi.org/workprogramm/Report_WorkItem.asp?WKI_ID=18331

<http://www.itu.int/rec/T-REC-F.703/en>

<http://www.etsi.org>

<http://www.ietf.org>

Aanbevelingen voor het oprichten van een afstandstolkendienst (hoofdstuk 8 pag 38-)Tolk to me, afstandstolken Vlaamse Gebarentaal in Vlaanderen, een verkennende studie, Fevlado (2011)

Reach 112 <http://www.reach112.eu>

<https://www.europadecentraal.nl/wp-content/uploads/2013/01/Europa-Decentraal-Factsheet-rechtstreekse-werking-richtlijnen-2009.pdf>



Projecten Vlaamse Gebarentaal 2015

Vlaams minister van Cultuur, Media, Jeugd en Brussel, de heer Sven Gatz, doet een oproep voor projecten in het kader van het decreet houdende de erkenning van de Vlaamse Gebarentaal.

Inhoud

Voor 2015 kunnen projecten ingediend worden die sensibiliseren en bijdragen tot de maatschappelijke verankering van de Vlaamse Gebarentaal.

Op 26 april 2016 viert de Dovengemeenschap het tienjarig bestaan van het decreet en de erkenning van de Vlaamse Gebarentaal. Het decreet en de erkenning zijn een belangrijke mijlpaal voor de Dovengemeenschap. Tien jaar later is er echter nog heel wat werk aan de winkel. Binnen veel beleidsdomeinen is het recht op Vlaamse Gebarentaal immers nog geen vaststaand feit. Over de knelpunten en de toekomstige uitdagingen met betrekking tot het recht op Vlaamse Gebarentaal kunnen we meer lezen in het memorandum 2014-2019 dat de adviescommissie Vlaamse Gebarentaal naar aanleiding van de verkiezingen 2014 schreef.

2016 is daarom het uitgelezen moment om de Vlaamse Gebarentaal en de gebarentaligen extra en ruim onder de aandacht te brengen in Vlaanderen. De Vlaamse Gebarentaalgemeenschap plant alvast verschillende activiteiten en festiviteiten om deze gebeurtenis in de kijker te plaatsen. Deze feestelijke gebeurtenis wordt tevens ondersteund aan de hand van de projectoproep 2015.

Volgende *richtlijnen* worden meegegeven. Het gaat om projecten die

- een bijdrage leveren aan de viering van '10 jaar erkenning Vlaamse Gebarentaal'. Hierbij wordt in het bijzonder een oproep gedaan voor kunstzinnige projecten: poëzie, toneel, film, literatuur,

en/of

- een ruim publiek informeren over Vlaamse Gebarentaal en/of sensibiliseren omtrent 'het recht op Vlaamse Gebarentaal' in de verschillende beleidsdomeinen.

Organisaties die binnen deze projectoproep een project willen realiseren kunnen een subsidie aanvragen.

Dossier

Om in aanmerking te komen voor subsidiëring omvat de aanvraag minstens volgende elementen:

- De nodige identificatiegegevens van de aanvragers (naam, adres, ondernemingsnummer telefoon, fax en e-mailadres van de organisatie). Feitelijke verenigingen en natuurlijke personen komen niet in aanmerking voor subsidiëring.
- De namen en contactgegevens van de verantwoordelijken.

- Het rekeningnummer van de organisatie (onder de vorm van de IBAN- en BIC-code).
- Een algemene beschrijving van het initiatief, met ten minste de volgende elementen:
 - o inhoud van het project;
 - o doelstellingen van het project;
 - o doelgroep van het project;
 - o concrete realisaties die het project beoogt;
 - o fasering en duur van de subsidiëringstermijn die men wil verkrijgen en die maximaal 12 maanden mag bedragen;
 - o een gemotiveerde raming van inkomsten en uitgaven, met aanduiding en bestemming van de gewenste ondersteuning. Als er tot extra middelenverwerving overgegaan wordt, moet dit duidelijk omschreven worden.

Indienen

De projecten moeten ingediend worden door organisaties met rechtspersoonlijkheid vóór 9 februari 2015. De poststempel of afgiftebewijs geldt als datumbewijs.

De aanvragen worden ingediend op volgend adres:

Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen

t.a.v. Sarah Beernaert

Arenbergstraat 9

1000 Brussel

Bezorg ook een digitale versie van de aanvraag via sarah.beernaert@cjsm.vlaanderen.be

Procedure

De ingediende projecten worden aan de Adviescommissie Vlaamse Gebarentaal voorgelegd. De minister neemt een beslissing over de toekenning van de subsidies, na advies van de Adviescommissie. Deze beslissing wordt nog voorgelegd aan de Inspectie van Financiën. Wanneer deze gehele procedure is afgerond, voorzien in de loop van de maand april, ontvangen de organisaties die een aanvraag ingediend hebben een gemotiveerd antwoord. De uitbetaling van eventueel toegekende subsidies gebeurt in twee schijven: een eerste schijf van 80% van de toegekende subsidie wordt onmiddellijk uitbetaald, het resterend saldo van 20% wordt uitbetaald nadat de administratie heeft vastgesteld dat de subsidie gebruikt werd waarvoor ze bedoeld is. Om dit vast te stellen verwachten we uiterlijk twee maand na afloop van het project een inhoudelijk en financieel verslag van het project.

Voor meer informatie en bijkomende inlichtingen kan u terecht op bovenstaand adres of telefonisch op 02 553 69 89 of via e-mail: sarah.beernaert@cjsm.vlaanderen.be .



PROJECTEN VLAAMSE GEBARENTAAL 2016

Vlaams minister van Cultuur, Media, Jeugd en Brussel Sven Gatz doet een oproep voor projecten in het kader van het decreet houdende de erkenning van de Vlaamse Gebarentaal

30.11.2015



INHOUD

Voor 2016 kunnen projecten ingediend worden die sensibiliseren en bijdragen tot de maatschappelijke verankering van de Vlaamse Gebarentaal.

De projectoproep 2016 staat in het teken van het thema familie. Het VN Verdrag inzake de Rechten van het Kind stelt dat elk kind dat tot een taalminderheidsgroep behoort het recht heeft om samen met andere leden van zijn/haar groep zijn/haar cultuur te beleven en zich van zijn/haar eigen taal te bedienen. Het Comité voor de Rechten van het Kind voegt hieraan toe dat ouders van dove kinderen onder meer vorming moeten krijgen met betrekking tot het gebruik van gebarentaal, zodat alle gezinsleden met het dove gezinslid kunnen communiceren.

Vandaag bestaat al een mooi aanbod aan projecten en producten in VGT, zoals onder andere vormen VGT en Leren Visueel Communiceren, e-books, kinderrijmpjes, kinderprogramma's, theatervoorstelling en kortfilms. Dit aanbod is echter beperkt in omvang. Met de projectoproep 2016 wil de adviescommissie VGT de ontwikkeling van nieuwe projecten en nieuwe producten in VGT stimuleren zodat families met dove familieleden meer mogelijkheden hebben om samen de eigen cultuur te beleven en Vlaamse Gebarentaal te verwerven.

De projectoproep 2016 wil projecten, die cultuurbeleving en/of Vlaamse Gebarentaalverwerving in familiale context stimuleren bij families met dove familieleden, ondersteunen. Organisaties die binnen deze projectoproep een project willen realiseren kunnen een subsidie aanvragen.

- de inspanningen die de aanvrager levert om eigen middelen (financieel, personeel en materieel) in het project in te brengen;
- de expertise op het vlak van projectwerking.

De minister neemt een beslissing over de toekenning van de subsidies, na advies van de adviescommissie. Deze beslissing wordt nog voorgelegd aan de Inspectie van Financiën. Wanneer deze gehele procedure is afgerond, voorzien in de loop van de maand april, ontvangen de organisaties die een aanvraag ingediend hebben een gemotiveerd antwoord. De uitbetaling van eventueel toegekende subsidies gebeurt in twee schijven: een eerste schijf van 80% van de toegekende subsidie wordt onmiddellijk uitbetaald, het resterend saldo van 20% wordt uitbetaald nadat de administratie heeft vastgesteld dat de subsidie gebruikt werd waarvoor ze bedoeld is. Om dit vast te stellen verwachten we uiterlijk twee maand na afloop van het project een inhoudelijk en financieel verslag van het project.

Voor meer informatie en bijkomende inlichtingen kan u terecht op bovenstaand adres of telefonisch op 02 553 69 89 of via e-mail: sarah.beernaert@cjsm.vlaanderen.be.



