



Met de steun van

fedasil

FEDERAAL AGENTSCHAP VOOR
DE OPVANG VAN ASIELZOEKERS



FFBSB
Fédération Francophone
des Sourds de Belgique

HANDLEIDING

Begeleiding van dove & slechthorende verzoekers

Inleiding

Welkom! Je hebt de weg gevonden naar de handleiding om de dienstverlening voor dove en slechthorende verzoekers tot internationale bescherming te optimaliseren. Hier vind je nuttige informatie over hoe je het contact met dove of slechthorende asielzoekers vlotter kan doen verlopen.

We kunnen ons voorstellen dat je vragen hebt over doofheid en slechthorendheid. En hoe dit zit met dove en slechthorende mensen die vanuit een ander land in België aankomen op zoek naar asiel en bescherming. Uiteraard wil je graag weten hoe jij vanuit jouw eigen rol hier best mee kan omgaan zodat je ook dove en slechthorende verzoekers goed kan verder helpen. Deze handleiding gaat op al deze zaken in. Je vindt hier [algemene informatie over doofheid en slechthorendheid](#) en over de [verschillende communicatievormen](#) die dove en slechthorende mensen gebruiken. Maar ook meer praktische en concrete informatie zoals de [hindernissen](#) die dove en slechthorende verzoekers kunnen ervaren tijdens hun traject, informatie over het inschakelen van [tolken](#), en aanbevelingen waar je zelf mee aan de slag kan.

Je zal ook kennismaken met vijf verschillende dove/slechthorende verzoekers. Aan de hand van hun [persoonlijke profielen](#), tools en oefeningen laten we je zelf ontdekken op welke manier je hen het best kan begeleiden. Veel aandacht gaat uiteraard uit naar communicatie en taal, maar ook naar het meer inzicht krijgen in de leefwereld van dove en slechthorende personen.

Doorheen de handleiding staan we ook stil bij het gebruik van de juiste terminologie als het gaat over dove en slechthorende mensen. We gaan in op enkele [veel voorkomende vragen](#) (FAQ) en we verwijzen regelmatig naar websites waar je nog meer informatie kan terugvinden over specifieke onderwerpen die we hier bespreken.

Deze handleiding is opgesteld in samenwerking met Fedasil en Doof Vlaanderen tijdens het project 2021 "Toegankelijkheid van het opvangnetwerk: bruggen bouwen tussen hulpverleners en dove/slechthorende asielzoekers".

Auteurs: Isabelle Heyerick, Lena Vaes, Tiina Van Hoorebeke

Begrippenlijst

Consecutief tolken	de tolk luistert naar de spreker, maakt eventueel notities, en tolkt nadat de spreker een idee heeft afgerond de boodschap voor de andere partij.
dB	decibel. Maateenheid van geluid. De audiologische definitie van slechthorendheid begint bij een decibel verlies van 35. De grens voor doofheid ligt op 90 decibel.
Hulptolk	niet-opgeleide meertalige personen die door Fedasil medewerkers soms worden ingeschakeld om communicatie tussen hulpverleners en verzoekers te ondersteunen. Doen hetzelfde werk als taalhulpen. Fedasil heeft de ambitie om op termijn voor alle hulptolken een korte opleiding te voorzien.
International Sign	geen universele gebarentaal, maar een vorm van gebarentaal die communicatie tussen mensen die elk een andere maar geen gemeenschappelijke gebarentaal kennen mogelijk maakt.
LSFB	Langue des Signes de Belgique Francophone. Erkend door de Franse gemeenschap sinds 2003 als eerste taal van dove en slechthorende gebarentaligen in Wallonië en Brussel.
Simultaan tolken	de tolk produceert de vertolking en luistert ondertussen ook naar de boodschap. Luisteren en tolken gebeurt dus op hetzelfde moment.
Sociaal tolk	een sociaal tolk is een gesproken taal tolk (Nederlands of Frans en andere taal) die wordt ingeschakeld bij gesprekken tussen een anderstalige persoon en medewerkers bij openbare, sociale, en hulpverlenende organisaties.

Spraakafzien

ook liplezen genoemd, is het aflezen van klanken van iemands mond gecombineerd met informatie verkregen via gezichtsuitdrukkingen en lichaamstaal. Spraakafzien kan door dove mensen gebruikt worden om te kunnen begrijpen wat mensen zeggen die geen gebarentaal beheersen. Ook slechthorende personen gebruiken vaak spraakafzien om de informatie die ze missen aan te vullen.

Taalhulp

meertalige vrijwilligers die tolken in gesprekken tussen dienstverleners en anderstalige gesprekspartners. Ze volgen een korte opleiding en worden enkel ingezet bij niet-complexe, informatieve gesprekken.

VGT

Vlaamse Gebarentaal. Erkend door de Vlaamse Gemeenschap sinds 2006 als de eerste taal van dove en slechthorende gebarentaligen in Vlaanderen en Brussel.

Wist je dit over dove & slechthorende mensen?

Laat ons starten met te zeggen dat elke dove of slechthorende persoon uniek is en er heel wat vormen van doofheid en slechthorendheid bestaan. Vanuit een louter medisch perspectief maakt men vaak een onderscheid tussen doofheid en slechthorendheid op basis van iemands graad van gehoorverlies.

Iemand is slechthorend of doof als die persoon minder goed tot helemaal niet hoort. De audiologische definitie van slechthorend begint bij een decibel verlies van 35. De grens voor doofheid ligt op 90 decibel.

Slechthorende personen hebben een licht tot zwaar gehoorverlies en kunnen, eventueel met hulp van hoorapparaten, nog gesproken taal verstaan.

Enkele cijfers (let wel, dit zijn benaderingen en twee mensen met eenzelfde graad gehoorverlies kunnen toch nog op een heel andere manier communiceren, meer daarover later):

Verlies van 30dB – 50dB **licht tot matig slechthorend**

Als de gesprekspartner stil spreekt, ver weg staat (meer dan een meter), er veel omgevingslawaai is, dan is het voor de slechthorende persoon moeilijk om een gesprek te volgen.

Verlies van 50 dB – 70dB **ernstig slechthorend**

Enkel versterkte stem (via een microfoon, hoorapparaten, of andere hulpmiddelen) kan door een ernstig slechthorend persoon waargenomen worden. Een gesprek tussen meerdere personen is onmogelijk te volgen.

Verlies van 70 dB – 90 dB **zwaar slechthorend**

Gesproken taal waarnemen en zelf spreken vormen een probleem. Zelfs luide stemmen die verder dan 30 cm van het oor zijn, worden niet waargenomen.

Verlies van 90 dB – 120 dB **doof**

De geluiden die dove personen nog kunnen waarnemen, zijn eerder voelbare vibraties. Stemmen – hoe luid of hoe dicht bij het oor – worden niet waargenomen. Gesproken taal verstaan is uitgesloten.

Ook hoe dove en slechthorende mensen wensen te communiceren, of welke talen ze gebruiken, kan heel uiteenlopend zijn. Deels hangt dit samen met de graad van gehoorverlies, deels met persoonlijke achtergrond, voorkeuren en de situatie waarin men zich bevindt. Een matig slechthorend persoon kan in een lawaaierige omgeving bijvoorbeeld eerder de voorkeur geven aan het gebruik van geschreven taal dan gesproken taal. Een dove persoon die een gebarentaal machtig is, zal in de meeste situaties de voorkeur geven aan deze taal om informatie te ontvangen (vaak via een tolk) en zichzelf uit te drukken. Dove of slechthorende mensen die gebarentaal gebruiken als hun eerste - of voorkeurstaal, worden ook beschouwd als een minderheidsgroep met een eigen taal en cultuur.

Algemeen kunnen we stellen dat dove en slechthorende personen heel wat communicatievormen en middelen inzetten om iemand te begrijpen en zichzelf verstaanbaar te maken. Sommigen communiceren bij voorkeur via gesproken taal (zelf spreken, spraakafzien), anderen via geschreven taal, en sommigen verkiezen gebarentaal. Een combinatie van al deze communicatievormen is natuurlijk ook mogelijk.

In de situatie van dove en slechthorende verzoekers kunnen we niet voorbijgaan aan het feit dat niet enkel de doof- of slechthorendheid een barrière stelt, maar ook de talenkennis op zich. Een voorwaarde om tot rechtstreekse communicatie te komen, is uiteraard dat beide gesprekspartners een gemeenschappelijke taal delen (zij het gesproken, geschreven of een gebarentaal). Het vaststellen en begrijpen van de talenkennis van een dove/slechthorende verzoekers is dus cruciaal. We besteden hier verder aandacht aan in deze handleiding.

Hoe communiceren (met) dove & slechthorende mensen?

Zoals eerder gezegd communiceren dove en slechthorende mensen op verschillende en meerdere manieren. Veel hangt af van welke talen zij kennen en in welke vormen: enkel gesproken, enkel gebarentaal? Zowel geschreven als gebarentaal?...

We zullen nog verder benadrukken dat voor de begeleiding van dove of slechthorende verzoekers het correct inschatten van de talenkennis cruciaal is. Daarom is het belangrijk om de persoon waarmee je een gesprek hebt, ook als persoon te zien en niet enkel als een label “doof” of “slechthorend”. Elke verzoeker heeft een eigen verhaal, een specifieke achtergrond, is een individu. Dit is ook zo voor dove en slechthorende verzoekers, waar het niet kunnen horen een bijkomende kwetsbaarheid is met betrekking tot communicatie en informatie.

Idealiter weet je vooraf aan het gesprek dat de verzoeker doof of slechthorend is, en welke communicatievorm de voorkeur heeft. Je kan je dan goed voorbereiden op het gesprek en voorzien wat nodig is (technologische hulpmiddelen, tolken...).

Indien dit niet het geval is en je ontdekt pas bij het eerste contact dat de persoon doof of slechthorend is, dan zijn de volgende tips belangrijk:



- richt je tot de dove of slechthorende persoon zelf en niet tot de begeleider, familie of kinderen
- ga bij de persoon zelf na welke talen ze begrijpen en welke communicatievormen werken
- neem de tijd om verschillende communicatievormen uit te proberen
- delen jullie geen gemeenschappelijke taal: stel het gesprek uit zodat je een tolk kan voorzien (meer daarover in het onderdeel over tolken)

In dit deel focussen we op de verschillende communicatievormen die dove en slechthorende personen gebruiken en geven we praktische tips waarmee je aan de slag kan. Vergeet vooral volgende zaken niet:



- meerdere communicatievormen combineren is een plus
- focus op visuele manieren van communiceren
- check wat de persoon graag wil

- controleer of de persoon jou begrijpt
- stuur bij wanneer en waar nodig

Gesproken taal

Sommige dove of slechthorende mensen zullen gesproken taal kunnen begrijpen en zelf kunnen spreken. Dit hangt af van verschillende factoren zoals graad van gehoorverlies, onderwijs, etc. Om met een dove of slechthorende verzoeker via gesproken taal te kunnen communiceren, moet er een gemeenschappelijke gesproken taal zijn. Als dit niet zo is, kan je ook met gesproken taal tolken werken (meer daarover in het onderdeel over tolken).

Bij gesprekken waar voornamelijk gesproken taal wordt gebruikt, is de verzoeker afhankelijk van spraakafzien en van wat ze nog kunnen horen (eventueel via hoorapparaten).

Volgende tips zijn belangrijk als je voornamelijk via gesproken taal communiceert:

- praat traag en duidelijk
- maak altijd oogcontact
- zorg ervoor dat de mond en het gelaat goed zichtbaar zijn
- vermijd omgevingslawaaï
- spreek om beurt
- gebruik heldere taal en korte zinnen
- gebruik mimiek, expressie, lichaamstaal
- ondersteun wat je zegt met visuele informatie
- schrijf zaken op
- controleer of de persoon je echt begrepen heeft
- herhaal indien nodig



Voor veel dove en slechthorende mensen is het volgen van een gesprek via spraakafzien vermoeiend en emotioneel belastend. Voorzie genoeg tijd, pauzes en controles of de informatie goed werd begrepen. Een dove of slechthorende verzoeker zal zich niet altijd veilig genoeg voelen om te zeggen dat iets niet duidelijk was omdat ze zich in een kwetsbare positie bevinden en jou niet tot last willen zijn.

Geschreven taal

Indien je als medewerker een gemeenschappelijke geschreven taal deelt met de dove of slechthorende verzoeker, dan is dit ook een optie. Je kan een computer, laptop of tablet voorzien waarop jullie beiden chatgewijs met elkaar kunnen communiceren.

Dove of slechthorende personen schakelen ook vaker een smartphone in voor communicatie. Spraakherkenningssoftware (zoals bv. Siri, Alexa, OK Google of Cortana) die in de meeste smartphones voorhanden is kan jouw gesproken boodschap omzetten naar een geschreven versie in de taal die de verzoeker kent. De dove of slechthorende persoon reageert dan door hun¹ boodschap uit te typen. Voorwaarde is uiteraard dat de taal aangeboden wordt door de toepassing. Dit kan problematisch zijn voor minder vaak gebruikte talen.

Papier en pen is uiteraard ook een optie, maar is minder aangenaam en vlot.

Indien je via geschreven taal communiceert voorzie je dus best



- een computer, laptop of tablet met spraakherkenningssoftware
- smartphone met spraakherkenningssoftware
- pen en papier

Indien de verzoeker wel de geschreven vorm van een taal kent, maar de medewerker deze niet machtig is, kan er een tolk ingeschakeld worden die de gesproken boodschap van de medewerker omzet naar geschreven taal (zie [onderdeel over tolken](#)).

Gebarentaal

Voor dove en slechthorende mensen voor wie gebarentaal hun eerste taal is, is het aan te raden ook in gebarentaal met hen te communiceren. Geschreven taal kan gebruikt worden als ondersteuning, maar niet als de enige manier van communicatie. Gesproken taal zal waarschijnlijk

¹ In deze handleiding verkiezen we het gebruik van het gender neutrale persoonlijke voornaamwoord hun.

helemaal niet toegankelijk zijn voor dove gebarentaligen.

De kans is klein dat een medewerker en een dove of slechthorende verzoeker een gemeenschappelijke gebarentaal delen (gebarentaal is niet universeel, zie [FAQ](#)). Stel dat je toch een gebarentaal kent (Vlaamse Gebarentaal (VGT), of Langue des Signes de Belgique Francophone (LSFB)) dan kan je met enkele gebaren, gestures en mimiek waarschijnlijk wel een connectie maken met de dove of slechthorende verzoeker.

Voor echte begeleidingsgesprekken zal dit echter niet voldoende zijn. Het inschakelen van tolken gebarentaal is dan steeds noodzakelijk. Op die manier kan jij je werk naar behoren doen en heeft de dove/slechthorende verzoeker niet alleen toegang tot alle informatie, maar kan die ook informatie met jou delen. Hoe je tolken gebarentaal kan inschakelen, [wordt verder uitgelegd in deze handleiding](#).

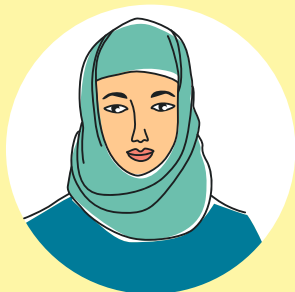
Dove & slechthorende verzoekers

We stellen je graag voor aan vijf verzoekers die jou gedurende deze handleiding zullen vergezellen. Aan de hand van hun persoonlijke profielen en verhaal kom je meer te weten over hun achtergrond en ook taal/talenprofiel, en doof of slechthorendheid.

In verschillende onderdelen van de handleiding zullen we je vragen om na te gaan hoe je een bepaalde situatie zou aanpakken voor hen. Een denkoefening om de informatie al om te zetten naar de praktijk.

Maar eerst: de kennismaking.





VOORNAAM

Fatima

LEEFTIJD

19 jaar

GEBORTELAND

Afghanistan

GEMOORSTATUS

Doof

**Gebarentaalvaardigheid**

weinig kennis van Afghaanse Gebarentaal (gebruikt een “thuis taal” met jongere zus)

**Geschreven taalvaardigheid**

kent enkele woorden Dari

**Gesproken taalvaardigheid**

geen

Geen ervaring met het gebruik van professionele tolken.

Kwam naar België met het hele gezin. Haar vader, moeder en zus van 15 jaar zijn horend. In Afghanistan ging Fatima naar een specifieke school voor dove kinderen. Ze kan goed tekenen en drukt zich ook vaak op die manier uit. Fatima is eerder verlegen.



VOORNAAM
Maryan

GEBOORTELAND
Syrië

LEEFTIJD
60 jaar

GEHOORSTATUS
Doof



Gebarentaalvaardigheid

geen (gebruikt met de familie een eigen "thuis taal")



Geschreven taalvaardigheid

geen



Gesproken taalvaardigheid

geen

Geen ervaring met het gebruik van professionele tolken.

Kwam naar België met de familie: haar man, vier kinderen en vijf kleinkinderen. Iedereen is horen, Maryan is de enige dove persoon in de familie. Ze is in het verleden een tijdje naar school geweest. Ze kende de Syrische Gebarentaal maar verloor die vaardigheid toen ze trouwde met een horende man en geen gebarentaal meer gebruikte. Ze richt zich vooral op de zorg voor de kleinkinderen. Ze is een rechtvaardig persoon.



VOORNAAM
Natalia

LEEFTIJD
35 jaar

GEBOORTELAND
Rusland

GEHOORSTATUS
Slechthorend



Gebarentaalvaardigheid

goede kennis Russische Gebarentaal



Geschreven taalvaardigheid

geen



Gesproken taalvaardigheid

goede kennis Russisch

Ervaring met het gebruik van professionele tolken in hoger onderwijs.

Natalia is vanwege politieke vervolging naar België gekomen. Ze heeft het syndroom van Usher. Dit betekent dat ze zowel slechthorend als slechtziend is. Haar zicht beperkt zich tot kokerzicht. Wat opzij van haar gebeurt, ziet ze niet. Ze voelt zich niet veilig in donkere ruimtes. Ze ging in Rusland naar het gewoon basis- en middelbaar onderwijs, zonder een tolk Russische Gebarentaal. Als student volgde ze wel de lessen met een tolk. Natalia is een doorzetter en heeft een sterke wil.



VOORNAAM
Mohamed

GEBOORTELAND
Palestina

LEEFTIJD
40 jaar

GEHOORSTATUS
Slechthorend



Gebarentaalvaardigheid

goede kennis Arabische Gebarentaal



Geschreven taalvaardigheid

spreekt Arabisch & kan Arabisch liplezen

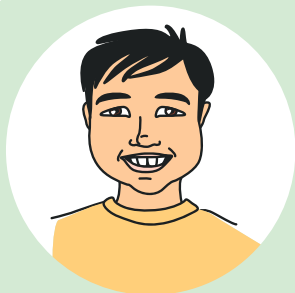


Gesproken taalvaardigheid

Arabisch & basis Engels

Beetje ervaring met het gebruik van professionele tolken.

Mohamed kwam samen met een groep mannen uit Palestina naar België. Hij heeft en legt contact met zowel dove als horende mensen maar liefst één op één of in kleine groep. Mohamed zijn ouders zijn doof en hij leerde via hen Arabische Gebarentaal. Op school leerde hij Arabisch lezen, schrijven en via logopedie ook spreken. Hij is alleen in België maar heeft wel contact met ander dove en slechthorende Palestijnen. Mohamed is een voorzichtig persoon, die tijd nodig heeft om verandering te verwerken.



VOORNAAM

Mahmoud

LEEFTIJD

15 jaar

GEBORTELAND

Irak

GEHOORSTATUS

Doof

**Gebarentaalvaardigheid**

weinig kennis van Arabische Gebarentaal (gebruikt met andere Irakezen een “thuis taal”)

**Geschreven taalvaardigheid**

kan een beetje Arabisch liplezen

**Gesproken taalvaardigheid**

kent enkele woorden in het Arabisch

Geen ervaring met het gebruik van professionele tolken.

Kwam met zijn jongere horende broer (11 jaar) naar België. Zijn broertje tolkt vaak voor hem. Mahmoud leerde in het opvangcentrum een andere dove Irakees kennen (30 jaar) en trekt vaak met hem op. In Irak ging Mahmoud gedurende vijf jaar naar school. Mahmoud is heel sociaal en leergierig.

Het traject van dove & slechthorende verzoekers

Fedasil is verantwoordelijk voor de opvang van verzoekers en garandeert de kwaliteit en de conformiteit binnen de verschillende opvangstructuren. Kwetsbaarheid binnen deze opvangstructuren is een steeds belangrijker wordende thematiek. In de opvangwet van 2007² wordt de noodzaak aan bescherming van kwetsbare verzoekers expliciet erkend. De wetgeving vraagt een betere tegemoetkoming aan de specifieke behoeften van deze personen. Ook artikelen 21 en 22 van de Europese Richtlijn 2013/33/EU eisen dat opvanginstanties van de Europese lidstaten rekening houden met de situatie en de behoeften van kwetsbare personen die om internationale bescherming verzoeken.

Om dit te kunnen bereiken moeten verschillende randvoorwaarden vervuld worden. Ten eerste moet men eventuele kwetsbaarheden kunnen identificeren. Vervolgens moeten de individuele opvangnaden geëvalueerd worden. Tenslotte moet men aangepaste zorg en communicatie aanbieden.

De opvangwet onderscheidt de volgende kwetsbare groepen: minderjarigen, niet-begeleide minderjarigen, alleenstaande ouders vergezeld van minderjarigen, zwangere vrouwen, personen met een handicap, slachtoffers van mensenhandel, slachtoffers van geweld of foltering en ten slotte ouderen. Kwetsbaarheid wordt echter best benaderd als een complex fenomeen waarbij rekening wordt gehouden met persoonlijke factoren en omgevingsfactoren.

Dove en slechthorende personen die om internationale bescherming verzoeken kunnen in hoofdzaak als één van deze kwetsbare groepen beschouwd worden: personen met een handicap. Daarnaast kunnen ze zich ook in één van de andere kwetsbare categorieën bevinden (bv. doof en minderjarig, doof en zwanger, etc.). Het is dus steeds belangrijk de kwetsbaarheden individueel goed in kaart te brengen en de opvang- en communicatienoden op basis van de persoonlijke situatie af te stemmen.

Oefening

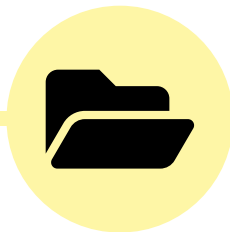


Breng de specifieke kwetsbaarheden in kaart voor Natalie en Mahmoud. Ga na wat hun specifieke opvang- en communicatienoden kunnen zijn. Is er een verschil in hoe je met hen zou communiceren?

² Specifiek artikelen 11, 22 en 36

In wat volgt bieden wij handvaten aan om in de eerste plaats dove en slechthorende personen te identificeren en een beeld te krijgen van hun communicatievoorkeuren. Op basis daarvan geven we tips over hoe je ervoor kan zorgen dat de communicatie – in beide richtingen – zo vlot mogelijk verloopt. We gaan ook kort in op welke specifieke opvangnoden dove en slechthorende verzoekers (kunnen) hebben. Hierbij staan we ook stil bij welke stappen in hun traject een risico of uitdaging vormen. Dit traject ziet er als volgt uit:

DIENST VREEMDELINGEN- ZAKEN



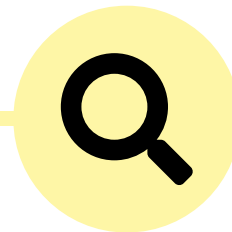
- Correct melding maken van doofheid of slechthorendheid in het elektronisch dossier
- Eerste inschatting van communicatiemogelijkheden

DISPATCHING MET MEDISCHE & SOCIALE OBSERVATIE



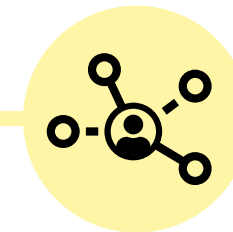
- Identificeren van persoonlijke factoren en kwetsbaarheden**
- Talenkennis (geschreven, gesproken, gebarentaal)
 - Communicatievoorkeur

OPVANGCENTRUM/ OPVANGSTRUCTUUR



- Bepalen van de specifieke opvangnoden**
- Communicatiebarrière overkomen
 - Omgevingsfactoren
 - Cultuur & gemeenschap

GEÏNDIVIDUALISEERDE MAATSCHAPPELIJKE BEGELEIDING



- Aangepaste zorg & dienstverlening**
- Doorverwijzingen
 - Extra begeleiding/hulpmiddelen
 - Netwerk verkennen

Identificatie van doofheid/slechthorendheid

Bij deze eerste kennismaking met een verzoeker wordt vaak een nota opgemaakt door de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ). Momenteel is die screening beperkt. Het zou wenselijk zijn dat in de nota melding gemaakt wordt van bepaalde kwetsbaarheden, melding van doofheid/slechthorendheid, informatie over het taalprofiel van de verzoeker, en de communicatievoorkeur(en). Deze nota zou moeten toegevoegd worden aan het administratief dossier van de betrokkene. Het is de bedoeling dat de dienst Dispatching van Fedasil hier een kopie van krijgt. Zo kan er met deze informatie rekening gehouden worden in de contacten met de persoon, de begeleiding en bij de toewijzing van een opvangplaats.

De **Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ)** is de eerste actor die een rol kan spelen bij de identificatie van doofheid of slechthorendheid. Wanneer de persoon zich registreert voor een aanvraag tot internationale bescherming, wordt er een inschrijvingsformulier ingevuld. Daarin wordt de basisinformatie over de aanmelder opgenomen. Ook medische problemen of klachten, vaak aangegeven door de persoon zelf, kunnen hierin opgenomen worden. Er wordt ook al een korte verklaring afgelegd door de verzoeker. Het is dus duidelijk dat bij het eerste contact met DVZ taal en communicatie een belangrijke rol spelen.

De dienst **Dispatching** voert in het aanmeldcentrum ook een eerste sociale en medische observatie uit van de verzoeker en is dus een tweede actor die een rol speelt in het identificeren van slechthorendheid/doofheid.

De medewerkers in de **opvangstructuren** zijn de volgende belangrijke actoren in het identificatieproces. Zij hebben vaak een belangrijke rol te spelen in het signaleren van kwetsbaarheden bij individuele bewoners. Zij hebben immers verschillende instrumenten ter beschikking die helpen met opsporen van eventuele noden, zoals individuele begeleidingsplannen, multidisciplinair teamoverleg, verslagen en briefings.



De vaststellingen met betrekking tot doofheid/slechthorendheid en bijkomende opvang- en communicatienoden is een continu proces waarin verschillende diensten en medewerkers een rol spelen. In de praktijk blijkt dat de interne informatie-uitwisseling, maar ook informatieoverdracht naar externe actoren en diensten, vaak ontbreekt. Net deze informatietransfers zijn belangrijk om de continuïteit van de zorg en communicatie te garanderen.

Het is belangrijk dat het dossier alle informatie bevat om het voor de medewerker zo makkelijk mogelijk te maken zijn/haar werk goed te kunnen uitvoeren. Naast het medische aspect van doofheid of slechthorendheid (dB), is ook de informatie over de talenkennis en communicatievoorkeuren essentieel. Deze zaken worden best systematisch bijgehouden. De [checklist](#) kan een handvat bieden.



Bij korte screenings is het mogelijk dat doofheid of slechthorendheid niet gedetecteerd wordt. Als mensen het zelf niet aangeven, kan het gebeuren dat ze door de mazen van het net glippen. Het zou namelijk kunnen dat het “niet (goed) horen” niet wordt opgemerkt, omdat moeizame communicatie ook geweten kan worden aan het niet kennen van de taal, en dus niet zozeer aan het gehoorverlies.

Na het vaststellen van doofheid of slechthorendheid, alsook het verder verkennen van talenkennis en communicatievoorkeuren, is het belangrijk om aangepaste ondersteuning te bieden binnen het **opvangnetwerk** en de **geïndividualiseerde maatschappelijke begeleiding**. Het bepalen van de aangepaste ondersteuning kan echter alleen nadat de achtergrond van de dove of slechthorende verzoeker voldoende is beschreven. De noden van dove en slechthorende personen kunnen namelijk onderling erg variëren. Zo zal een persoon die door ouderdom lijdt aan gehoorverlies andere ondersteuning moeten krijgen dan een persoon die doof geboren werd en een gebarentaal gebruikt om te communiceren.

Checklist

Doof/slechthorend

- doof
- slechthorend
- graad dB-verlies
- medisch attest

Talenkennis

- gebarentaal: welke?
- geschreven taal: welke?
- gesproken taal: welke?

Taalvaardigheid

- gebarentaal
- schrijven
- lezen
- spreken
- spraakafzien

Communicatie

- tolk: welke?
- schriftelijke communicatie
- mondelinge communicatie met hulpmiddelen

Het voorzien van **hulpmiddelen** om de omgeving van de dove of slechthorende persoon toegankelijk te maken, is ook belangrijk tijdens het verblijf van deze verzoekers in het opvangcentrum. Denk aan lichtflitsystemen om een brandalarm visueel te maken, een lichtsignaal voor een bel aan de deur, en een tril- of lichtwekker om het geluid van een wekker om te zetten. Zie [website van het VAPH](#) voor concrete hulpmiddelen.

Ook **na het verkrijgen van een verblijfstatus** kan een dove of slechthorende persoon barrières ervaren in de maatschappij. Zo kunnen ze niet zelf telefoneren om een woning te vinden, of om een job te zoeken. Het opbouwen van een sociaal ondersteuningsnetwerk kan ook moeilijker verlopen. Een gesprek om te bepalen welke begeleiding of hulpmiddelen iemand nog nodig heeft na het verblijf in het opvangcentrum kan waardevol zijn.

Het is dus doorheen het hele traject belangrijk om te beseffen dat er niet één gepaste aanpak is voor de gehele dove/slechthorende populatie. Het is een heel heterogene groep aan mensen die om tal van redenen in België terechtkomen. Sommigen zijn gebarentalig opgegroeid in hun land van herkomst, anderen hebben nooit toegang gehad tot een gebarentaal of hebben helemaal geen onderwijs genoten en zelfs nooit leren lezen of schrijven. Wat hen echter bindt, is dat ze bij aankomst op veel barrières stuiten. Diensten zijn niet toegankelijk, wat maakt dat ze verloren lopen in de doolhof aan administratie. Ze worden allemaal geconfronteerd met een dubbele taalbarrière: ze hebben in de meeste gevallen geen kennis van de Vlaamse Gebarentaal (VGT) of de Waalse Gebarentaal (LSFB), noch van het Nederlands of Frans.

Oefening



Stel een aantal vragen op die jou zouden toelaten om meer zicht te krijgen op de persoonlijke situatie en achtergrond van Fatima. Denk ook, op basis van haar taalprofiel, al even na hoe je de vragen zal stellen: welke verschillende communicatie methodes kan je gebruiken?

Specifieke communicatie- & ondersteuningsnoden

De vraag is dan hoe je het best je aanpak kan afstemmen op slechthorende en dove verzoekers. Zoals al aangegeven is het eerst en vooral belangrijk om het profiel van de dove of slechthorende verzoeker te kennen. Op basis van die informatie kan je het gesprek en de aanpak goed voorbereiden. Hieronder vind je enkele basisregels die zeker van pas komen:

1. Voorzie voldoende (meer) tijd voor gesprekken

Door taalbarrières vragen gesprekken sowieso al meer tijd dan als je met iemand kan communiceren in eenzelfde taal. Het feit dat iemand doof of slechthorende is zal nog meer aandacht en tijd vragen. We raden je aan om voor deze gesprekken (nog) meer tijd te voorzien dan normaal. Op die manier kan het gesprek in alle kalmte verlopen. Je kan dan ook de tijd nemen om verschillende communicatiemethodes te proberen en te gebruiken en vast te stellen wat werkt en wat niet.

2. Plan gesprekken tijdig in

Vinden van tolken kan tijdrovend zijn. Een afspraak zal soms ook pas kunnen doorgaan als een tolk beschikbaar is. Daarom is het belangrijk tijdig afspraken in te plannen en deze voor te bereiden. Zie het onderdeel over tolken voor meer praktische informatie.

3. Communicatienoden bepalen

De belangrijkste aanpassing in de dienstverlening voor dove en slechthorende verzoekers is een antwoord bieden op de specifieke communicatienoden. Hoe je dit best doet, wordt uitgediept in de [communicatiewijzer](#).

Taal en communicatie zijn essentieel in het bepalen van de noden van de verzoeker. Een taal- en communicatiebarrière zorgt er voor dat het moeilijker is om de informatie te vergaren en het bemoeilijkt ook het opbouwen van een vertrouwensband. Toegang tot de ervaring, informatie en noden van de verzoeker is van essentieel belang om op een kwaliteitsvolle manier tegemoet te komen aan die noden. Die toegang kan verkregen worden door op een gepaste manier te communiceren. Let er wel op dat, omwille van persoonlijke redenen, niet elke dove en slechthorende persoon zijn noden even goed zal kunnen aangeven. Ook al is de communicatie optimaal, alertheid of alles begrepen werd en of de persoon zijn/haar verhaal kan doen, blijft dus geboden.

4. Expertise opbouwen

Een gebrek aan kennis of ervaring bij de medewerkers bemoeilijkt de identificatie van doofheid en slechthorendheid, alsook het bepalen van de individuele noden en aangepaste ondersteuning. Het is interessant om binnen een team of centrum een persoon aan te duiden die zich kan verdiepen in de thematiek en die als aanspreekpunt kan fungeren.

5. Aandacht voor communicatienoden bij doorverwijzingen naar externen & diensten

Het op de hoogte stellen van de instellingen waarnaar mensen worden doorverwezen (zoals bijvoorbeeld de hoorzitting bij CGSV of een gesprek bij VDAB) over de communicatienoden van de verzoeker is essentieel. Het bijhouden van relevante informatie in een dossier (zie [checklist](#)) en deze informatie ook doorspelen zorgt voor een betere dienstverlening.

6. Aandacht voor gemiste informatie

Dove en slechthorende verzoekers bevinden zich vaak op een kruispunt van migratie en doof-zijn. Hierdoor ervaren ze zowel migratie-specifieke barrières, doof-specifieke barrières, als barrières specifiek voor dit kruispunt. De doof/slechthorend-specifieke barrières kunnen we niet onderschatten en hebben vooral betrekking tot communicatie. Het zorgt er vaak voor dat informatie niet toegankelijk of niet begrijpbaar is. Extra voorzichtigheid is hier aangewezen. Kregen ze alle nodige informatie? Hebben ze alle informatie ook begrepen? Vragen om informatie te herhalen kan een goede manier zijn om na te gaan of alles goed gecommuniceerd werd. Zie ook verder voor concrete communicatietips.

7. Sociale isolatie

De taal- en communicatiebarrière die dove en slechthorende personen ervaren kan mogelijk zorgen voor een gevoel van eenzaamheid of sociale isolatie. Hebben ze een sterk ondersteuningsnetwerk van vrienden/familieleden waarop ze kunnen rekenen? Hebben ze nood aan een gemeenschapsgevoel of willen ze contact met andere dove of slechthorende mensen?

8. Beroep doen op experts of doorverwijzen

Er zijn verschillende organisaties die expertise hebben in het ondersteunen en begeleiden van dove en slechthorende personen. Een overzicht van deze organisaties in specifieke regio's en hun contactgegevens kan teruggevonden worden op de [sociale kaart](#).

Een passend communicatiebeleid

De mate van slechthorendheid of doofheid (dB verlies) is geen relevante maatstaf voor het bepalen van de opvang- en communicatienoden. Van groter belang om de gepaste dienstverlening te bepalen, is de taalachtergrond van de persoon in kwestie. Is hij/zij al dan niet geletterd? Is hij/zij al dan niet gebarentalig? (zie [checklist](#))

Oefening



Neem de checklist bij jou en pas deze toe op het profiel van Mohamed en Maryan. Noteer welke informatie ontbreekt om alle vragen van de checklist te kunnen beantwoorden. Hoe kan je deze informatie bekomen?




Zo heeft een dove of slechthorende persoon, die niet (voldoende) kan lezen of schrijven, maar wel een gebarentaal machtig is, absoluut nood aan informatie en communicatie via gebarentaal. Dove of slechthorende verzoekers die geen gebarentaal kennen maar wel kunnen lezen of schrijven hebben dan weer baat bij geschreven informatie. Sommige dove of slechthorende mensen kunnen ook aan de slag met een gesproken taal: soms kunnen ze zelf praten en/of anderen begrijpen via liplezen (zie ook [FAQ vraag 9](#)).

Dove en slechthorende personen hebben meestal kennis van één of verschillende geschreven talen en/of gebarentalen. Afhankelijk van de kennis en wensen van de verzoeker kan er dus gecommuniceerd worden via geschreven taal of gebarentaal of een combinatie van beide. Belangrijk is om te achterhalen welke talen iemand kent, welke vorm(en), en tot op welke hoogte (zie [checklist](#)).

Op basis van die informatie en een inschatting van de context kan je de juiste communicatiemethode(s) bepalen. Uiteraard zijn er meerdere combinaties van communicatiemethodes mogelijk. Sommige communicatievormen zijn eerder ondersteunend (bv. aanwijsbare symbolen, ondersteuning met gebaren) en andere kunnen best enkel in bepaalde situaties ingeschakeld worden (zoals bijvoorbeeld vertaalapplicaties).

Onderstaand model toont welke communicatiewijze best past afhankelijk van de talenkennis van de verzoeker en de medewerker. Van zodra er een gemeenschappelijke taal is tussen beiden, is rechtstreekse communicatie aangeraden (gebarentaal, geschreven, gesproken, of een combinatie van al deze vormen). Indien dit niet het geval is, is het best om met opgeleide tolken te werken (zie [het onderdeel over tolken](#) voor meer informatie).

Communicatiewijzer

Talenkennis dove/slechthorende verzoeker		Talenkennis medewerker		Communicatiewijze
 Gebarentaal <i>(bepaal welke)</i>	→	JA	→	rechtstreeks
	→	NEE	→	tolk gebarentaal (bepaal welke talencombinaties)
 Geschreven taal <i>(bepaal welke)</i>	→	JA	→	rechtstreeks
	→	NEE	→	<ul style="list-style-type: none"> - tolk of vertaler die geschreven boodschap kan tolken - vertaalapplicaties voor korte boodschappen - meertalige collega voor eenvoudig gesprek - hulptolk voor eenvoudig gesprek
 Gesproken taal <i>(bepaal welke)</i>	→	JA	→	rechtstreeks <ul style="list-style-type: none"> - spreek rustig & duidelijk - gebruik korte & concrete boodschappen - controleer begrip - herhaal
	→	NEE	→	<ul style="list-style-type: none"> - tolk gesproken taal - meertalige collega voor eenvoudig gesprek - hulptolk voor eenvoudig gesprek - spreek rustig & duidelijk - gebruik korte & concrete boodschappen - controleer begrip - herhaal

Vermijd het inschakelen van familieleden, vrienden of kennissen als tolken voor dove of slechthorende verzoekers. Ze kunnen wel, samen met een professionele tolk, de communicatie ondersteunen of verduidelijken waar nodig.

Het inschakelen van niet-opgeleide tolken/vertalers voor communicatie met dove of slechthorende verzoekers is, gezien de complexiteit, af te raden.

Aanvullend is het steeds belangrijk om de volgende vuistregels te volgen:

- structureer je boodschap
- hou het eenvoudig en concreet
- wees kort en duidelijk
- herhaal en paraphraseer
- gebruik lichaamstaal
- ondersteun visueel (tekenen, kalenders, routeplanners, pictogrammen, etc.)
- vermijd achtergrondlawaai
- bij gesprekken met meerdere personen: praat niet door elkaar



Oefening

Ga voor elk van de vijf verzoekers na op welke manier je met hen kan communiceren, aan de hand van de communicatiewijzer.

Tolkondersteuning in België

Wie waar en wanneer recht heeft op tolkondersteuning in België is een complex plaatje. Er zijn heel wat soorten tolken, verschillende taalmodaliteiten (gesproken talen, gebarentalen, geschreven) en de regelgeving in ons land is ook niet altijd even makkelijk te doorgronden.

Recht op tolkondersteuning is een persoonsgebonden materie en valt dus onder de Gemeenschappen. De Vlaamse Gemeenschap voor inwoners van Vlaanderen en Vlaamse inwoners van Brussel, De Franse Gemeenschap voor inwoners van Wallonië en Franstalige inwoners van Brussel.

Daarnaast zijn er ook lokale verschillen: sommige steden bieden bepaalde dienstverlening via tolken aan die andere steden niet voorzien. Dit maakt het uiteraard complex voor zowel de betrokken diensten als voor de anderstalige persoon.

De voorziening en mogelijkheden rond tolkondersteuning is ook anders voor horende en dove migranten, asielzoekers, en vluchtelingen.

Om het noorden niet te verliezen, geven we eerst een beknopt overzicht van wat tolken zijn en (kunnen) doen in situaties waar communicatie met een dove of horende anderstalige persoon nodig is. Dit gaat over hun rol en doel.

Daarna bespreken we het verschil tussen tolken die enkel werken tussen gesproken talen en tolken die werken tussen gesproken en gebarentalen. We staan ook even stil bij tolken die werken tussen meerdere gebarentalen (zie [FAQ vraag 4](#)).

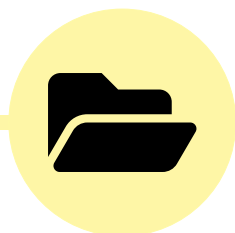
Vervolgens gaan we dieper in op de huidige regelgeving en voorzieningen voor dove mensen en/of diensten die een beroep wensen te doen op tolken. Dit wordt besproken volgens de regelgeving van de verschillende gemeenschappen (de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap, en de situatie in Brussel).

Een tolk?

Eenvoudig gezegd is een tolk iemand die ervoor zorgt dat er communicatie mogelijk is tussen personen die geen gemeenschappelijke taal kennen. Een tolk zet de boodschap van de ene taal om naar de andere zodat deze goed begrepen wordt. Een tolk kan werken tussen verschillende gesproken talen, tussen een gesproken en geschreven taal, tussen verschillende gebarentalen, en tussen gesproken en gebarentalen.

Er zijn heel wat situaties waarin tolken werkzaam zijn en ze werken, naargelang de context, op verschillende manieren. In het traject van dove en slechthorende verzoekers zijn er meerdere situaties waar het inschakelen van een tolk aangewezen is:

DIENST VREEMDELINGEN- ZAKEN



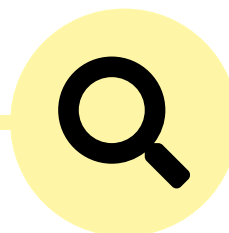
- Correct melding maken van doofheid of slechthorendheid in het elektronisch dossier
- Eerste inschatting van communicatiemogelijkheden

DISPATCHING MET MEDISCHE & SOCIALE OBSERVATIE



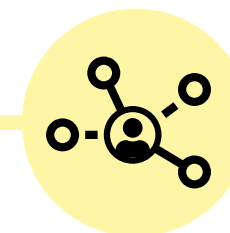
- Identificeren van persoonlijke factoren en kwetsbaarheden**
- Talenkennis (geschreven, gesproken, gebarentaal)
 - Communicatievoorkeur

OPVANGCENTRUM/ OPVANGSTRUCTUUR



- Bepalen van de specifieke opvangnoden**
- Communicatiebarrière overkomen
 - Omgevingsfactoren
 - Cultuur & gemeenschap

GEÏNDIVIDUALISEERDE MAATSCHAPPELIJKE BEGELEIDING



- Aangepaste zorg & dienstverlening**
- Doorverwijzingen
 - Extra begeleiding/hulpmiddelen
 - Netwerk verkennen

Tolken die tijdens het traject van verzoekers worden ingeschakeld, worden beschouwd als sociaal tolken (ook wel gemeenschapstolken of public service tolken genoemd). Dit omdat de context verbonden is met een gesprek of interventie binnen een hulp- of dienstverlening.



Nuttige links

[Wat is sociaal tolken & vertalen?](#)

Maar zoals het bovenstaande traject aantoont, kan het gaan om individuele, medische, en zelfs juridische gesprekken. De juiste tolk voorzien voor de juiste setting is dan ook belangrijk.

Tolken gesproken (en geschreven) talen

Een tolk gesproken taal heeft minimum kennis van twee gesproken talen. Het kunnen er ook meer zijn. Dit zijn de werktalen van de tolk. Sociaal tolken (zie eerder) tolken enkel tussen één van de landstalen en een andere taal.

Niet alle tolken gesproken taal zijn gecertificeerd. Sommigen hebben geen kwalificaties, of hebben een korte opleiding genoten. Zij worden ook taalhelp genoemd.



Nuttige link

[Wat zijn taalhulpen?](#)

In de Franstalige Gemeenschap werden, onder impuls van Brussel Onthaal vzw, de Vrije Universiteit Brussel en Fedasil, ook hulptolken opgeleid.



Nuttige link

[Vormingsaanbod & taalhulpmiddelen als ondersteuning voor hulptolken](#)

Er zijn ook gecertificeerde professionele tolken, die het beroep uitoefenen als zelfstandige (in hoofd- of bijberoep) en daarnaast zijn er ook ad

hoc tolken die op vrijwillige basis tolken.

Tolken tussen gesproken talen zullen bij begeleidingsgesprekken vaak consecutief tolken. Dat betekent dat ze naar de spreker luisteren, vaak notities maken, en na een afgerond idee de boodschap tolken voor de andere partij.

In een situatie waar de dove of slechthorende verzoeker een geschreven taal machtig is, is het een optie om aan de tolk gesproken taal te vragen om ook deels via geschreven taal te werken. De medewerker kan dan in de eigen taal (Nederlands of Frans) het gesprek voeren. De tolk tolkt dit naar de geschreven taal van de verzoeker. De dove/slechthorende verzoeker kan dan hun bijdrage in hun eigen taal neertypen, wat dan door de tolk naar gesproken Nederlands of Frans wordt getolkt. In deze situatie wordt een computer of laptop voorzien, en moet men er zeker van zijn dat de verzoeker de eigen geschreven taal machtig is.

Oefening



Ga na voor wie van de vijf verzoekers een tolk gesproken taal een goede oplossing zou zijn. Wie heeft baat bij een tolk gesproken – geschreven taal?

Anno 2021 zijn er in België zeven Sociaal Tolk- en Vertaalbureaus. De sector van het sociaal tolken is regionaal georganiseerd, met een verschillend aanbod in Vlaanderen, het Brussels Gewest en Wallonië. Actueel zijn er drie grote aanbieders die exclusief in Vlaanderen actief zijn, namelijk het Agentschap Inburgering en Integratie, Atlas (alleen voor Antwerpen), In-Gent (alleen voor Gent). Er is één tolkdienst die alleen in Wallonië actief is, namelijk SeTIS Wallon. Daarnaast is SeTIS Bruxelles in principe alleen in het Brussels Gewest actief. Slechts wanneer SeTIS Wallon niet in staat is om een tolk te voorzien, kan zij seTIS Bruxelles ook in Wallonië ingezet worden. Brussel Onthaal is eveneens actief in het Brussels Gewest met een aanvullend aanbod voor Vlaanderen. In tegenstelling tot het AGII, Atlas en In-Gent werkt Brussel Onthaal zowel met gecertificeerde tolken als met vrijwillige tolken. Haar zusterorganisatie, Bruxelles Accueil, is voornamelijk actief in het Brussels Gewest met een aanvullend aanbod voor Wallonië. Bruxelles Accueil heeft echter geen formele afspraken over werkingsgebied met SeTIS Wallon en SeTIS Bruxelles.

Nuttige links

[Agentschap Inburgering & Integratie](#)

[Atlas Antwerpen](#)



[In-Gent](#)

[SeTIS Wallon](#)

[SeTIS Bruxelles](#)

[Brussel Onthaal](#)

[Bruxelles Accueil](#)

Tolken gesproken – gebarentaal

Deze groep van tolken kent minstens één gesproken en één gebarentaal waartussen zij in beide richtingen tolken. In Vlaanderen zijn alle tolken Nederlands – Vlaamse Gebarentaal (VGT) opgeleid en gecertificeerd. In Wallonië is dit, door gebrek aan een opleiding in het verleden tot tolk Frans – Frans-Belgische Gebarentaal (LSFB), niet altijd het geval.

Tolken gesproken – gebarentaal werken in heel uiteenlopende situaties: van onderwijs, tot justitie, tot congressen en parlementen. Ze tolken bijna altijd simultaan, wat betekent dat ze tegelijkertijd naar de boodschap luisteren en die al overbrengen voor de andere partij. Al zijn er settings waarin de tolk kan overschakelen naar consecutief tolken. Vooral in justitie en emotioneel geladen gesprekken kan het de kwaliteit van de vertolking verbeteren als de tolk consecutief werkt.

De tolken werken ook in beide richtingen. Tolken Nederlands – VGT tolken dus zowel van het Nederlands naar VGT als van VGT naar het Nederlands. Tolken Frans – LSFB werken ook in beide richtingen.

Alle tolken Nederlands – VGT zijn geregistreerd bij de centrale tolkverleningsdienst Communicatie Assistentie Bureau Vlaanderen (CAB – zie verder). Hiervoor moeten zij een diploma of bewijs van gelijkgestelde ervaring voorleggen, de deontologische code aanvaarden en ondertekenen.

Sommigen tolken gebarentaal in Vlaanderen werken ook tussen andere gesproken talen (zoals Engels, Spaans, Frans) en Vlaamse Gebarentaal. Sommige tolken kunnen ook tolken tussen een gesproken taal en een gebarentaal anders dan de Vlaamse (bv: LSF, Franse Gebarentaal (LSF), International Sign). Deze tolken gesproken – gebarentaal met andere talencombinaties kan je ook terugvinden op de website van het CAB (zie verder). Zij hebben echter niet steeds een specifieke opleiding genoten voor het tolken tussen talen anders dan het Nederlands en Vlaamse Gebarentaal.

In Wallonië en Brussel werken de meeste tolken enkel tussen het Frans en LSF, en geen andere gesproken talen. Er is niet één centrale dienst waar erkende tolken Frans – LSF geregistreerd zijn (zie verder).

In een situatie waarbij een dove of slechthorende verzoeker de Vlaamse of Frans-Belgische Gebarentaal machtig is, kan een tolk gesproken taal – gebarentaal ingeschakeld worden. Let er wel op dat dit niet vaak zal voorkomen. De dove of slechthorende verzoeker kent bij aankomst in België waarschijnlijk geen VGT of LSF, maar misschien wel een eigen nationale gebarentaal. Een tolk VGT – Nederlands of LSF – Frans inschakelen heeft dan weinig zin. Dove of slechthorende verzoekers afkomstig uit een regio waar Frans een officiële taal is, kennen of begrijpen daarom niet de Frans-Belgische Gebarentaal (zie [FAQ](#) voor meer informatie over de verschillende gebarentalen). Ga dus zeker goed na of de dove/ slechthorende verzoeker gebarentaal kent, en ook dewelke.

Tolken gebarentaal – gebarentaal

In een situatie waarbij een dove/slechthorende verzoeker wel een gebarentaal kent, maar niet de Vlaamse of Frans-Belgische, is het noodzakelijk een dove tolk in te schakelen. Zij kunnen tussen verschillende gebarentalen tolken of tussen een gebarentaal en International Sign en zijn zelf doof. De dove tolk kan, in samenwerking met een horende tolk gesproken – gebarentaal ervoor zorgen dat het gesprek voor alle partijen toegankelijk is.

De horende tolk gesproken taal - gebarentaal, zal de boodschap de medewerker omzetten naar één van de regionale gebarentalen (VGT of LSF). De dove tolk zal die boodschap omzetten in de gebarentaal die de dove of slechthorende verzoeker begrijpt. Deze dove tolk zal ook de bijdragen van de dove of slechthorende persoon vertalen naar VGT of LSF. De horende tolk zorgt er dan voor dat die vertaald worden naar het

gesproken Nederlands of Frans voor de medewerker.

Door het ontbreken van een opleiding in Vlaanderen en Wallonië voor meertalige tolken gebarentaal, zijn zij meestal niet gecertificeerd. Wie dat wel is, kan zich in Vlaanderen registreren bij het CAB. Daar kan je dus de enkele dove tolken die kunnen tolken tussen verschillende gebarentalen terugvinden. Er is nog geen centrale registratie van alle dove mensen die tussen meerdere gebarentalen kunnen tolken. Hen vinden en contacteren is niet eenduidig en gebeurt vaak via doorverwijzing.

Oefening



Voor wie van de vijf verzoekers zou een tolk gebarentaal een goede oplossing zijn?

Welke talen moet een tolk machtig zijn om een gesprek tussen jou en Natalia te tolken?

Denk je dat het inschakelen van een tolk een gesprek tussen jou en Maryan mogelijk zou maken? Waarom wel? Waarom niet?

Beslissingswijzer: wanneer welke tolk?

Kent & begrijpt de dove/slechthorende verzoeker...

... de geschreven vorm van de eigen taal?	→	tolk gesproken taal die boodschappen geschreven weergeeft
... de Vlaamse Gebarentaal?	→	tolk Nederlands - Vlaamse Gebarentaal (VGT)
... de Frans-Belgische Gebarentaal?	→	tolk Frans - Frans-Belgische Gebarentaal (LSFB)
... een andere gebarentaal?	→	dove tolk & tolk Nederlands - VGT of tolk Frans - LSFB



Oefening

Ga voor elk van de vijf verzoekers na welke tolk het meest aangewezen is.

Regelgeving Vlaamse Gemeenschap

(voor alle inwoners van Vlaanderen en Vlaamse inwoners van Brussel)

Voor dove & slechthorende Vlamingen

Er zijn verschillende soorten situaties waarvoor een dove persoon recht op tolkuren kan verkrijgen in Vlaanderen (leefsituaties, werk, onderwijs). Deze moeten aangevraagd worden bij verschillende instanties (VAPH (Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap), VDAB, de onderwijsinstelling). Zolang een persoon echter niet ingeschreven is in het vreemdelingenregister kan deze aanvraag niet gestart worden. Dove of slechthorende verzoekers kunnen dus het recht op persoonsgebonden tolkuren zolang ze niet erkend zijn als vreemdeling niet aanvragen of bekomen.

Dit in tegenstelling tot de situatie voor dove of slechthorende Vlamingen of zij die ingeschreven zijn in het vreemdelingenregister. Zij kunnen het recht op tolkuren aanvragen. Eens ze dat recht verkrijgen, kunnen zij kosteloos een beroep doen op de tolkverlening. Het recht op tolkuren is persoonsgebonden en beperkt in aantal per jaar afhankelijk van de setting.

Voor dove & slechthorende verzoekers

Dove en slechthorende verzoekers zijn voor het inschakelen (aanvragen en vergoeden) van tolken dus aangewezen op de organisatie met wie zij in contact komen.

Tolken gebarentaal zijn niet opgenomen in de dienstverlening van de dienst Sociaal Tolken en Vertalen van het Agentschap Integratie & Inburgering. Een organisatie die een overeenkomst heeft met deze dienst kan via hen geen tolken voor dove of slechthorende personen aanvragen.

Er is in Vlaanderen één dienst waar de gecertificeerde tolken gebarentaal – gesproken taal/ gebarentaal geregistreerd zijn: het Vlaams Communicatie Assistentie Bureau (CAB). Op hun [pagina](#) kan je gericht op zoek gaan naar een tolk. Wees zo specifiek mogelijk in je zoekopdracht. Als je nood hebt aan vertolking tussen een andere gebarentaal dan de Vlaamse en Nederlands, dan ga je op zoek naar twee tolken: een dove

tolk en een horende collega VGT – Nederlands. Op de resultatenpagina vind je contactgegevens van de tolken terug en je kan hen rechtstreeks contacteren. Vergoeding gebeurt op basis van facturatie.

Lukt het niet om op deze manier een tolk te vinden, dan kan de aanvraag alsnog ingediend worden bij [het CAB](#). De dienst gaat dan op zoek naar de geschikte tolk(en). Hiervoor wordt een extra vergoeding aangerekend.

Nuttige links

[Rechten & plichten van dove migranten in Vlaanderen](#)



[CAB Vlaanderen](#)

[Hoe een tolk zoeken](#)

[Hoe een tolk aanvragen](#)

[Afstandstolk VGT - Nederlands](#)

Regelgeving Franstalige Gemeenschap

(voor alle inwoners van Wallonië en Franstalige inwoners van Brussel)

Voor dove & slechthorende Walen

Een dove persoon die gedomicilieerd is in de Franstalige regio in België (Wallonië), kan zich inschrijven bij SISW (Service d'Interprétation des Sourds de Wallonie). Deze dienst is erkend door AVIQ (l'Agence pour une Vie de Qualité) voor het voorzien voor tolken Frans – LSFB in alle domeinen behalve leerplicht onderwijs. Dove of slechthorende Walen kunnen beroep doen op tolken die ter plaatse komen, of die op afstand werken. Om recht te hebben op 40 tolkuren, dient een dove of slechthorende persoon jaarlijks 40€ te betalen. Koppels of families die onder één dak wonen kunnen voor 60€ per jaar het recht op 80 tolkuren verkrijgen. Tolken op afstand voor korte (telefoon)gesprekken (maximum 20min), georganiseerd door Relais-Signes, is gratis voor dove en slechthorende Walen en Brusselaars. Al deze diensten kunnen enkel aangewend worden door mensen die gedomicilieerd zijn in de Franstalige gemeenschap.

Dove en slechthorende personen, ongeacht waar ze wonen, kunnen ook tolken Frans – LSFb verkrijgen via de dienst Cosens. De overheid komt niet tussen in de vergoeding van de diensten geleverd door Cosens.

Voor dove & slechthorende verzoekers

Dove en slechthorende verzoekers zijn voor het voorzien (aanvragen en vergoeden) van tolken gebarentaal daarentegen opnieuw aangewezen op de dienst met wie zij in contact komen. Als er nood is aan tolken Frans – LSFb (of andere gebarentaal), kan de organisatie contact opnemen met SISW of Cosens. Let wel, de tolken gebarentaal werken enkel vanuit of naar het gesproken Frans, niet met andere gesproken talen. Via dove tolken, in team met een horende collega tolk, kan er vertolking tussen Frans en een andere gebarentaal voorzien worden. Op basis van de aanvraag (welke talen, duur van de opdracht, afstand of face-to-face) gaat de dienst op zoek naar de geschikte tolk. Betaling gebeurt op basis van facturatie. Er zijn verschillende tarieven, afhankelijk van de opdracht.

Nuttige links



[SISW](#)

[Cosens](#)

Situatie in Brussel

Voor dove & slechthorende Franstalige Brusselaars

Dove en slechthorende Franstalige Brusselaars kunnen beroep doen op de specifieke tolkdienst SISB (Service d'Interprétation des Sourds de Bruxelles). Hiervoor moeten ze voldoen aan de inschrijvingscriteria van PHARE, wat betekent dat ze in het Brussels Hoofdstedelijk gewest hun domicilie moeten hebben. Zij betalen dan 10€ per trimester om recht te hebben op tolkondersteuning. Daarnaast kunnen ze ook gebruik maken van de afstandstolkdienst Relais-Signes voor korte (telefoon)gesprekken, zoals eerder vermeld. Ook Cosens kan tolken Frans – LSFb voorzien voor opdrachten in het Brusselse. Hiervoor kan men geen tussenkomst van de overheid verkrijgen.

Voor dove & slechthorende verzoekers

Uiteindelijk geldt dus ook voor dove en slechthorende verzoekers in de Franstalige deelgemeenten van Brussel, dat zij zelf geen recht kunnen verkrijgen op kosteloze tolkondersteuning. Het is de dienst met wie zij in contact komen die voor de aanvraag en vergoeding van de tolk(en) moet instaan, zoals hierboven beschreven. Ook voor de Brusselse regio geldt dat de tolken gebarentaal enkel werken vanuit of naar het gesproken Frans. Via dove tolken kan er vertolking tussen Frans en een andere gebarentaal voorzien worden. Tolken kunnen aangevraagd worden via SISB of Cosens.

Nuttige links



[Infosourds Bruxelles](#)

[Phare](#)

[Cosens](#)

Samenvattend

Aangezien dove en slechthorende verzoekers zich niet onmiddellijk kunnen inschrijven in het vreemdelingenregister, of hun domicilie in één van de gemeenschappen in België kunnen vastleggen, hebben ze geen recht op kosteloze tolkondersteuning. Dit kan wel voor gedomicilieerde dove of slechthorende Vlamingen, Walen, of Brusselaars.

Het gevolg is dat als een dove of slechthorende verzoeker in contact komt met een dienst, die dienst zelf zal moeten instaan voor het inschakelen van een tolk. De aanvraag en vergoeding van de tolk gebeurt dus door de dienst. Je kan hiervoor beroep doen op:

Vlaanderen en Nederlandstalige Brusselaars (Nederlands – VGT / andere gesproken taal – VGT / andere gebarentalen / International Sign)

[CAB Vlaanderen](#)

[CAB Vlaanderen \(afstandstolken\)](#)

Wallonië (Frans – LSF / andere gebarentalen / International Sign)

[SISW](#)

[Cosens](#)

[Relais-Signes \(afstandstolken\)](#)

Franstalige Brusselaars (Frans – LSF / andere gebarentalen / International Sign)

[SISB](#)

[Cosens](#)

[Relais-Signes \(afstandstolken\)](#)

Welke tolk zoek je?

Voor een lang gesprek:

Voor een kort gesprek:

Vreemde gesproken taal - Nederlands



Vreemde gesproken taal - Frans



VGT - Nederlands



LSFB - Frans



Vreemde gebarentaal - VGT - Nederlands



/

Vreemde gebarentaal - LSFB - Frans



/

Vaak gestelde vragen & antwoorden

Vraag 1. Hoeveel dove en slechthorende mensen zijn er?

Wereldwijd wordt het aantal dove en slechthorende mensen geschat op [70 miljoen](#). De Wereld GezondheidsOrganisatie (WHO) stelt dat [5%](#) van de wereldbevolking een vorm van ernstig gehoorverlies heeft.

Vraag 2. Wat is een gebarentaal?

Een gebarentaal is een taal, een natuurlijk ontstaan, menselijk communicatiemiddel waarmee je kan communiceren over alles wat je denkt, ziet, voelt, droomt. Ze heeft haar eigen woordenschat en grammatica. Gebarentalen zijn geen afgeleide van gesproken talen.

Vraag 3. Waarom Vlaamse Gebarentaal (VGT)? Waarom Frans-Belgische Gebarentaal (LSFB)?

Vlaamse Gebarentaal is de gebarentaal die door dove en horende mensen in Vlaanderen en in Brussel wordt gebruikt. Ze werd in 2006 erkend door het Vlaams Parlement. De Frans-Belgische Gebarentaal (LSFB) is de gebarentaal van dove en slechthorende Walen en Brusselaars. Sinds 2003 is LSFB erkend door het Waalse parlement.

Vraag 4. Er is geen universele gebarentaal?

Neen. Elk land of regio kent zijn eigen gebarentaal. Net zoals er veel verschillende gesproken talen zijn, zijn er ook veel verschillende gebarentalen. Zo is er niet alleen de Vlaamse Gebarentaal, maar ook Waalse Gebarentaal (la Langue des Signes de Belgique Francophone, LSFB), Amerikaanse Gebarentaal, Japanse Gebarentaal, enzovoort. Zelfs de Nederlandse Gebarentaal verschilt enorm van de Vlaamse Gebarentaal, terwijl de gesproken talen in Vlaanderen en Nederland hetzelfde zijn. Toch is het zo dat twee doven die elk een andere gebarentaal gebruiken relatief vlot met elkaar blijken te kunnen communiceren. Er bestaat wel zoiets als International Sign. Voor een overzicht van de verschillende gekende gebarentalen in de wereld kan je op deze [Wikipedia](#) pagina terecht.

Vraag 5. Wat is International Sign?

Als mensen die elk een nationale gebarentaal kennen, maar geen gemeenschappelijke gebarentaal hebben, elkaar ontmoeten dan kunnen ze overschakelen naar een contactgebarentaal. Als deze gebarentaal gebruikt wordt in formele contexten zoals bijvoorbeeld op congressen, of door tolken, dan wordt deze vaak International Sign genoemd. Het is geen taal met vaste grammaticale regels of woordenschat. De gebaarders gaan samen op zoek naar gebaren voor concepten die ze beiden begrijpen. Vaak zijn die meer omschrijvend dan de gebaren van een nationale gebarentaal. Het doel van International Sign is over de grenzen van nationale gebarentalen heen de communicatie tussen gebaarders mogelijk te maken. In het geval van dove asielzoekers die geen Vlaamse of Frans-Belgische Gebarentaal kennen, maar wel een andere gebarentaal is het inschakelen van een tolk International Sign een grote meerwaarde (zie onderdeel [tolken gebarentaal – gebarentaal](#) van de handleiding).

Vraag 6. Zijn gebarentalen evenwaardig aan gesproken talen?

Ja. Gebarentalen zijn echte, volwaardige talen met een eigen grammatica en gebarenschat net zoals het Frans, het Engels en vele andere talen. Gebarentalen zijn visuele talen waarbij handen en mimiek gebruikt worden. Je kan in gebarentaal het over alles hebben. Van concrete zaken uit het dagelijks leven, tot wetenschap, en poëzie. En net zoals bij gesproken talen evolueren gebarentalen en komen er voortdurend nieuwe gebaren bij.

Vraag 7. Kunnen alle dove of slechthorende mensen gebarentaal?

Neen. Of iemand gebarentaal kan of niet, hangt af van persoonlijke factoren. Of de persoon is opgevoed in/met gebarentaal of niet, of er onderwijs werd aangeboden in gebarentaal of niet, of gebarentaal gebruikt wordt in het gezin en de familie van de persoon. Ook of de persoon een netwerk heeft in de dovengemeenschap via andere dove mensen, dovenclubs, etc. Ook al kunnen misschien niet alle dove en slechthorende mensen een gebarentaal, ze hebben zeker baat bij visuele communicatie.

Vraag 8. Kunnen alle dove of slechthorende mensen lezen en schrijven?

Net als dit het geval is bij niet-dove mensen, hangt geletterdheid af van persoonlijke omstandigheden en toegang tot onderwijs. Voor dove mensen die gebarentaal als eerste taal hebben, is het zo dat de geschreven taal eerder de functie heeft van een tweede taal. De vaardigheden kunnen dus verschillen van die van een moedertaalgebruiker van de gesproken taal. Toch zijn de meeste dove en slechthorende personen zowel meertalig als multimodaal (ze kunnen en begrijpen gebarentaal, geschreven taal, visuele communicatie, en tot op zekere hoogte gesproken taal (zie vraag 9)). Voor anderstalige dove en slechthorende personen is het belangrijk om na te gaan welke geschreven en/of gesproken talen ze eventueel machtig zijn en op welk niveau.

Vraag 9. Kunnen alle dove of slechthorende mensen liplezen?

Neen. En ook voor die mensen die wel via liplezen kunnen begrijpen wat er gezegd wordt, is het heel vermoeiend en inspannend. De kans op misverstanden is ook vrij groot. Liplezen of spraakafzien betekent dat je enkel op basis van de beweging van de mond probeert te begrijpen wat er gezegd wordt. Voorwaarde is dan ook dat de dove of slechthorende persoon de taal kent en begrijpt die jij spreekt. Een vreemde, onbekende taal via liplezen ontcijferen is onmogelijk.

Vraag 10. Wat kan ik best doen als ik een dove of slechthorende persoon ontmoet?

Probeer vast te stellen welke taal of talen en in welke vorm(en) (gebaren, geschreven, gesproken) de persoon begrijpt. Stel je communicatie daarop af. In het geval dat gebarentaal de voorkeur heeft, schakel je voor lange en belangrijke gesprekken best een tolk gebarentaal in (zie [Een passend communicatiebeleid](#)). Voor korte gesprekken kan je lichaamstaal gebruiken, gestures, zaken aanwijzen, visuele en niet-talige hulpmiddelen inschakelen. Indien jij en de persoon een gemeenschappelijke geschreven taal delen, kan je gerust in geschreven vorm met elkaar communiceren: pen en papier, via de computer, via de tablet of smartphone. Als er een gemeenschappelijke gesproken taal is en de dove of slechthorende persoon geeft aan te kunnen liplezen, praat dan rustig maar niet te traag. Articuleer goed. Gebruik korte zinnen en concreet taalgebruik. Zorg ervoor dat je gezicht goed zichtbaar is. Ondersteun met lichaamstaal en gestures. Noteer en herhaal belangrijke zaken.

Onthoud dat een combinatie van verschillende communicatievormen vaak tot het beste resultaat leidt, maar belangrijk is eerst vast te stellen welke taal/talen iemand beheerst.

Vraag 11. Wat doe ik beter zeker niet bij een ontmoeting met een dove of slechthorende persoon?

De persoon negeren en hen niet rechtsreeks aanspreken. Ook als er een tolk aanwezig is, kan je de dove of slechthorende persoon gewoon rechtstreeks aanspreken. Roep niet of ga niet luider praten, dat heeft geen zin. Praat niet te snel maar ook niet te traag. Een gewoon spreektempo is prima. Kijk niet weg van de dove of slechthorende persoon. Draai hen niet de rug toe, het zien van het gelaat is belangrijk. Dek bijvoorbeeld ook je mond niet af.



Bronvermelding

<https://www.integratie-inburgering.be/nl/sociaal-tolken-en-vertalen>

<https://www.servicedinterpretariatsocial.be>

https://www.sociaalvertaalbureau.be/wp-content/uploads/2020/05/Rapportering_VTOH2018_-NL-002.pdf

<http://www.doofenmigratie.be/nl/mijn-rechten-plichten>

<http://www.cabvlaanderen.be/doc/Hoe%20vind%20je%20in%20Vlaanderen%20tolk%20VGT%20of%20schrijftolk%20voor%20Derden.pdf>

<https://www.sisw.be/convention.php>

<https://www.infosourds.be/interpretation-et-translitteration/>

<https://phare.irisnet.be/aides-à-l-inclusion/aides-individuelles/interprétariat-en-langue-des-signes-et-translittération/>

Buytendijk, E., Batavier, K., & van Rooij, S. 2015. Problemen die dove asielzoekers ervaren bij een asielaanvraag in Nederland. Hogeschool Utrecht.

de Gruijter, M., & Yohannes, R. 2021. Inburgering van dove en blinde statushouders. Een verkenning van uitdagingen en kansen in het nieuwe inburgeringsstelsel. Kennisplatform Integratie & Samenleving, Utrecht.

Eindrapport "Kwetsbare personen met specifieke opvangnoden. Definitie, identificatie, zorg." 2018. Fedasil, Directie Beleidsondersteuning, Dienst Studie en Beleid.

Nurminen, J. 2019. Encountering a deaf patient in nursing: from the perspective of first aid.
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019052913100>

Rapport “Vormingsaanbod en taalhulpmiddelen als ondersteuning voor hulptolken (VTOH).” 2018. Fedasil.

Reeves, D. & Kokoruwe, B. 2009. Communication and Communication Support in Primary Care: A Survey of Deaf Patients. *Audiological Medicine*. 3. 95-107.

Scheiris, I. 2013. Hoe zoenen doven? Een antwoord op de meest gestelde vragen over doofheid. Fevlado-Diversus vzw, Gent.

UNIA. Communicatie met doven en slechthorenden. Infoblad voor ziekenhuismedewerkers.

https://www.unia.be/files/Infoblad_voor_ziekenhuismedewekers_def.pdf

Van Herreweghe, M., & Vermeerbergen, M. 2012. 30 vragen over gebarentaal in Vlaanderen en 29 antwoorden. Fevlado-Diversus vzw / Academia Press Wetenschappelijke Uitgeverij, Gent.

Wikipedia:

<https://nl.wikipedia.org/wiki/Spraakafzien>

https://fr.wikipedia.org/wiki/Lecture_labiale