
OPSCRIFT

Vergadering van 18 januari 2016

Nummer: 2016_MV_00012

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Bram Van Braeckvelt: Gebruik maken van tolken voor Doven bij ambtenaren. - Bram Van Braeckvelt

Raadslid(-leden):

Bram Van Braeckvelt - Groen,

Bevoegd:

Sofie Bracke

OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

Toelichting:

Bij alle communicatiemomenten door de Stad Gent georganiseerd, worden er op vraag tolken Vlaamse Gebarentaal en/of schrijftolken ingezet. Aan de loketten kunnen tolken Vlaamse gebarentaal worden ingezet als de burger op voorhand de nood ertoe kenbaar maakt. Zo niet wordt gebruik gemaakt van het digitaal platform voor afstandstolken www.cabvlaanderen.be.

Vraag:

Op welke wijze worden loketmedewerkers op de hoogte gebracht van deze maatregel?

Er bestaat een goede folder vanuit de stad om om te gaan met mensen met een beperking. Wordt deze voldoende verdeeld bij het loketpersoneel?

Bestaat er daarnaast bijkomende vorming? Zo ja, hoe frequent? Zo nee, overweegt de schepen hier werk van te maken?

18 januari 2016

Op welke wijze worden loketmedewerkers op de hoogte gebracht van deze maatregel?

Sinds 2010 kunnen loketwerkers een beroep doen op een tolk Vlaamse Gebarentaal (VGT) of op een schrijftolk. Deze maatregel werd vastgelegd in circulaire V 192 van 8 december 2009 (Gebruik maken van gratis tolken Vlaamse Gebarentaal en schrijftolken bij eerstelijnsdienstverlening).

De aangepaste circulaire V 192 van 15 mei 2015 beschrijft welke soorten tolken stadsambtenaren kunnen aanvragen, hoe ze dat moeten doen en met welke afspraken ze rekening moeten houden.

Sinds juni 2014 gebeurt de bemiddeling voor tolkaanvragen door derden niet meer door het Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven vzw (CAB). Daarom heeft de Cel Personen met een Handicap zelf een pool samengesteld met tolken waar de diensten een beroep op kunnen doen.

Naast vermelde circulaire is op intranet ook een afsprakennota, een infofiche met achtergrond en een lijst met contactgegevens en specificaties van de tolkenpool beschikbaar.

Er bestaat een goede folder vanuit de stad om om te gaan met mensen met een beperking. Wordt deze voldoende verdeeld bij het loketpersoneel?

De folder 'Omgaan met mensen met een beperking' is op verschillende manieren verspreid. De verschijning van de folder werd aangekondigd met een intranetbericht en de folder is sindsdien in toegankelijke versie beschikbaar op intranet en internet.

De folder wordt actief gebruikt bij vormingsmomenten georganiseerd door de Cel personen met een Handicap. Zo werd hij meegegeven met de deelnemers aan de vormingen rond Blue Assist die plaatsvonden tijdens in de loop van 2015.

Daarnaast is de folder digitaal verspreid onder de deelnemers van de sensibiliserende actie 'Anders lunchen'[\[1\]](#) naar aanleiding van de Internationale Dag van Personen met een Handicap op 3 december 2015. De folder zal actief verder gebruikt worden bij toekomstige vormingsmomenten.

Via de team overleggen worden de medewerkers van de Dienst Burgerzaken telkens geïnformeerd. Voor Blue Assist werden een aantal vragenkaarten en documentatiemateriaal aan de balie en loketten voorzien. Dit is vooral handig voor korte eenvoudige doorverwijzingen naar andere diensten. In kader daarvan werden ook situaties met dove burgers besproken.

Bestaat er daarnaast bijkomende vorming? Zo ja, hoe frequent? Zo nee, overweegt de schepen hier werk van te maken?

In de toekomst wordt verder ingezet op vorming en sensibiliserende acties voor loketmedewerkers. Opdat alle medewerkers op de hoogte zijn van het aanbod en om eventuele lacunes te ontdekken. Dit is momenteel des te nuttiger daar sinds eind vorig jaar heel wat nieuwe loketmedewerkers zijn aangeworven.

Vandaar dat dit voorjaar een proeftuin 'Communicatie aan het loket' opgestart wordt voor de medewerkers van Burgerzaken en Dienst Onthaal. Deze i.s.m. de cel personen met een Handicap, In-Gent vzw en de Dienst Communicatie. Een belangrijk onderdeel van deze proeftuin is een vorming met de loketmedewerkers in het najaar. Deze vorming gaat wel veel ruimer dan het helpen van slechthorenden aan het loket. Maar uiteraard komt de omgangsfolder dan ook uitgebreid aan bod.

Mijnheer Van Braeckvelt de eerlijkheid gebiedt mij wel om te zeggen dat momenteel niet al onze loketmedewerkers op de hoogte zijn van het ondersteunend aanbod. Het komt eigenlijk maar zelden voor dat een zeer slechthorende persoon zonder begeleiding aan de loketten komt. Vandaar dat we onze opleidingen en vorming blijven herhalen.

Maar hiernaast werd ook een personeelslid aangeduid als contactpersoon waar loketmedewerkers terecht kunnen met vragen. Mevrouw heeft zelf een hoorstoornis en is perfect op de hoogte van alle mogelijkheden. Dit zal een extra ondersteuning betekenen voor onze loketmedewerkers en zal onze slechthorende klanten ten goede komen.

[1] *De sensibiliserende actie 'Anders lunchen' werd al tweemaal georganiseerd op de Internationale Dag van Personen met een Handicap (3/12). De deelnemers aan de actie voelen even aan den lijve wat het betekent om met een beperking te leven. Zo ervaren ze via oorbeschermers en oordopjes hoe lastig het is om slecht te horen en niet aan een gesprek te kunnen deelnemen. Hierover gaan ze in gesprek met ervaringsdeskundigen en met medewerkers van de Cel Personen met een Handicap. Deze ervaring kan op teams verder uitgewisseld worden. Er is vraag om dit initiatief jaarlijks te herhalen.*
