

# Doven en arbeid

---

AANBEVELINGSRAPPORT N.A.V. BELEIDSPERIODE 2016-2020

FEVLADO VZW | CEL BELANGENBEHARTIGING  
STROPKAAI 38, 9000 GENT | [WWW.FEVLADO.BE](http://WWW.FEVLADO.BE)



## Inhoudsopgave

Inleiding .....	2
Voorstelling van Fevlado vzw en de Cel Belangenbehartiging .....	2
Voedingsbodem voor dit aanbevelingsrapport.....	2
Dove werkzoekenden .....	3
Op weg naar werk .....	3
<i>Profilering van dove sollicitanten in curriculum vitae en motivatiebrief.....</i>	3
<i>Beschikbaarheid van redelijke aanpassingen bevorderen bij instroom .....</i>	4
<i>Informatieverlening over redelijke aanpassingen stimuleren naar werkgevers toe .....</i>	5
<i>Vorming van dove werkzoekenden .....</i>	6
De strijd tegen arbeidsdiscriminatie bij instroom.....	6
<i>Arbeidsdiscriminatie weren .....</i>	6
<i>De klachtenprocedure optimaliseren .....</i>	7
Nood aan sensibilisatie van en voor dove werkzoekenden .....	8
Dove werkenden .....	9
Toegankelijkheid van horende werkomgevingen stimuleren .....	9
<i>Wederzijdse omgang op grond van begrip mogelijk maken op de werkvloer .....</i>	9
<i>Beschikbaarheid van redelijke aanpassingen bevorderen bij tewerkstelling.....</i>	10
Dove (gebarentalige) werkomgevingen ondersteunen .....	12
De strijd tegen arbeidsdiscriminatie bij tewerkstelling.....	13
<i>Arbeidsdiscriminatie weren .....</i>	13
<i>De klachtenprocedure optimaliseren .....</i>	13
Nood aan sensibilisatie van en voor dove werkenden.....	15
Arbeidsbemiddelingsdiensten.....	15
Dienstverlening optimaliseren .....	15
<i>Toegankelijkheid van diensten bevorderen .....</i>	16
<i>Vorming van dienstmedewerkers.....</i>	17
Een open dialoog met Fevlado stimuleren.....	18
Besluit.....	18
Referenties .....	19

## Inleiding

### Voorstelling van Fevlado vzw en de Cel Belangenbehartiging

De missie van Fevlado vzw behelst het bevorderen van gelijkwaardigheid, emancipatie en ontplooiing van dove personen en hun taal, d.i. de Vlaamse Gebarentaal (VGT), in de samenleving. Daarom komt Fevlado op voor de eigenheid, de rechten en het welzijn van dove personen in alle aspecten van het dagelijks leven. De Cel Belangenbehartiging binnen Fevlado doet dat voornamelijk door actief te lobbyen met de overheid en andere politieke instanties, door de gehele samenleving bewust te maken over doof-zijn in al haar aspecten en door concrete actievoering daaromtrent.

Bovendien heeft Fevlado een belangrijke informerende en ondersteunende functie naar de taalkundige en socio-culturele gemeenschap van dove mensen toe. Ook organisaties en andere belanghebbenden worden door Fevlado ondersteund, geadviseerd en geïnformeerd over doof-zijn.

De werking van Fevlado wordt steevast gevoed door ons algemene gedachtengoed dat dove mensen een rijkdom aan vaardigheden, kennis en ervaringen bezitten die verrijkend zijn voor de opdrachten en projecten die gevoerd worden binnen onze organisatie. Vanuit een positieve visie op doof-zijn beoogt Fevlado een samenleving waarin doof-zijn niet langer als beperking, maar als verrijking wordt beschouwd. Fevlado streeft na dat dit positieve perspectief zich zal uiten in elk facet van het dagelijkse leven van doven en slechthorenden in Vlaanderen. Hierin staan de gelijkwaardigheid en zelfstandigheid van onze doelgroep centraal.

### Voedingsbodem voor dit aanbevelingsrapport

In 2015 werd het dossier Werk door de Cel Belangenbehartiging benaderd en uitgebreid aan de hand van bevragingen naar alle betrokkenen toe, dit vanuit haar overtuiging dat alle doven en slechthorenden in Vlaanderen recht hebben op en de mogelijkheden moeten krijgen tot een volwaardige en zelfstandige arbeidsdeelname volgens ieders potentieel.

We baseren ons hiervoor op het Verdrag van de Verenigde Naties (VN) betreffende de Rechten van Personen met een Handicap, hierna afgekort als VRPH. In artikel 27 van dit verdrag, getiteld 'Werk en werkgelegenheid', worden de rechten beschreven van personen met een handicap, onder wie dus ook doven, ter bevordering van een gelijkwaardige deelname aan de arbeidsmarkt: "De Staten die Partij zijn erkennen het recht van personen met een handicap op werk, op voet van gelijkheid met anderen" (VN, 2006). Daar België en Vlaanderen dit verdrag in de zomer van 2009 geratificeerd hebben, verbinden zij zich er sindsdien toe om daartoe de nodige passende maatregelen te nemen. In het Gelijkekansenbeleid van huidig bevoegd Minister Liesbeth Homans (2014) wordt eveneens duidelijk gesteld dat personen met een handicap net als horenden recht hebben op een volwaardige en gelijkwaardige aanwezigheid binnen het Normale Economische Circuit op basis van een ruime sensibilisering.

Tot op heden is de reguliere arbeidsmarkt in Vlaanderen echter onvoldoende toegankelijk voor personen met een handicap (VDAB, 2012; CGKR, z.j.). Ondanks de vele mogelijkheden die dove mensen in het bijzonder bezitten (visuele ingesteldheid, formele competenties zoals een diploma, degelijke arbeidsparticipatie door gebruik van nieuwe technologieën zoals webcam en afstandstolken, ...) en de mogelijkheden voor werkgevers en zelfstandigen bij het tewerkstellen van dove mensen (de Vlaamse Ondersteuningspremie, tegemoetkomingen bij redelijke aanpassingen, ...),

wordt volwaardige arbeidsparticipatie hen nog al te vaak ontzegd<sup>1</sup>. Bovendien krijgen ze zo bij de instroom en het behoud van hun werk niet dezelfde kansen als horende personen (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1998). Zo ligt de werkgelegenheidsgraad van personen met een handicap 23% onder de werkgelegenheidsgraad van de totale beroepsactieve bevolking in België (Departement Werk en Sociale Economie, 2008).

Bovenstaande schets toont een opmerkelijk contrast aan tussen de rechten van dove personen bij arbeidsmarktdeelname en de moeilijke situatie waarin velen onder hen alsnog verkeren. Dat contrast weerspiegelt zich niet alleen in de literatuur, maar ook in de vele individuele klachten betreffende dit thema die Fevlado in het verleden ontving. Van Impe & Heyerick (2008), Xu en Pabsch (2015) beklemtonen bovendien de ontoereikendheid – zo niet de afwezigheid – van transparante en voldoende data over de arbeidssituatie van dove personen. Vanuit het hierboven beschreven contrast en hiaat besloot de Cel Belangenbehartiging om de huidige instroom- en tewerkstellingssituatie van dove werkzoekenden en werknemers in Vlaanderen, alsook de houding van arbeid gerelateerde diensten in het geheel, gefundeerd uit te diepen. Aan de hand van een uitgebreide vragenlijst per doelgroep trachtten we te achterhalen wat de ervaringen zijn van elke betrokkene, welke knelpunten zich tot op heden manifesteren en welke noden er leven. De responsgraden, i.e. het totaal aantal respondenten per doelgroep, staan vermeld in de tabel hieronder:

Doelgroep	Respons
dove werkzoekenden	24
dove werknemers	87
arbeidsbemiddelingsdienstmedewerkers	43

Dit aanbevelingsrapport is opgesteld volgens de belangrijkste resultaten van deze bevestigingen alsook de daaraan verbonden bevindingen uit de literatuur. Op basis van de besluiten die we daaruit opmaken, geeft dit rapport blijk van de nodige aanbevelingen voor arbeidgerelateerde diensten, voor de overheid en voor Fevlado zelf. Het is immers uitermate belangrijk dat alle betrokken actoren werk maken van werk voor doven ter opvolging en verbetering van de huidige arbeidscontext in Vlaanderen.

## Dove werkzoekenden

### Op weg naar werk

#### *Profilering van dove sollicitanten in curriculum vitae en motivatiebrief*

Een eerste stap in iemands zoektocht naar werk is het opmaken en verspreiden van een curriculum vitae (hierna afgekort als cv) en bijhorende motivatiebrie(f)(ven). Met die documenten kan een werkzoekende zich portretteren als zijnde geschikt en over voldoende capaciteiten beschikkend voor een bepaalde vacature. Doorheen de literatuur heerst er onduidelijkheid en onenigheid over de manier waarop een doof persoon zichzelf best profileert in zijn/haar cv en/of motivatiebrief (Van Duyvenboden, 2013; VDAB, 2013; Vanden Driessche, 2015). Het is niet duidelijk of een dove sollicitant in deze documenten wel of niet dient te vermelden dat hij/zij doof is en/of

---

<sup>1</sup> (Broekaert et al., 1994; FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, 2005; Josten, 2007; Van Impe & Heyerick, 2008; Bristoll, 2009; Dickinson, 2010; CGKR, 2012; GRIP vzw, 2013; Van Duyvenboden, 2013; Vanden Driessche, 2015; Visual Box, 2015)

dat hij/zij na aanwerving recht heeft op bijzonder tewerkstellingsondersteunende maatregelen evenals een geldelijke tegemoetkoming voor de werkgever in het kader van de Vlaamse Ondersteuningspremie (VOP). Argumenten voor of tegen gaan over het beeld dat een dove kandidaat van zichzelf vooropstelt naar de werkgever toe, de gevolgtrekkingen en/of interpretaties daarvan bij de werkgever zelf en de vaststelling dat de vermelding van iemands arbeidshandicap de slaagkansen van die persoon aanzienlijk doet dalen (Van Duyvenboden, 2013; GRIP, 2013). Uit de bevragingen blijken de onduidelijkheid die hierboven beschreven staat en een zichtbare onzekerheid over deze materie, o.a. door de mogelijke gevolgen die ermee verbonden zijn, ook enorm te leven bij arbeidsbemiddelingsdienstmedewerkers en dove respondenten. De mate waarin die laatsten elk aspect vermelden in hun cv en/of motivatiebrief varieert sterk van respondent tot respondent. De eersten lijken sterk uiteenlopende meningen toegegaan te zijn over deze kwestie.

Deze veelheid aan meningen vereist een genuanceerde repliek. Op basis van aanbevelingen door de VDAB (2013) en het onderzoek van Van Duyvenboden (2013) besluit Fevlado dat een cv en motivatiebrief in de eerste plaats dienen om potentiële werkgevers van iemands kunnen te overtuigen en bijgevolg competentiegericht dienen te zijn. De arbeidshandicap van een dove sollicitant is hierbij veelal irrelevant. **Wij stellen dan ook voor dat dove sollicitanten hun doofheid niet hoeven te vermelden op hun cv noch op hun motivatiebrieven.** Bij het eerste wederzijdse contact met de potentiële werkgever, hetzij schriftelijk ter voorbereiding op het sollicitatiegesprek of tijdens de eigenlijke sollicitatie, wordt deze laatste er echter wel best van op de hoogte gebracht dat de sollicitant in kwestie doof is, alsook wat dit inhoudt, welke sterktes daaruit voortvloeien en op welke ondersteuningsmogelijkheden beide partijen kunnen rekenen na inschakeling op de werkvloer (VDAB, 2013; Vanden Driessche, 2015). Uit de bevragingen blijkt dat de meerderheid van de dove respondenten dit laatste reeds in acht nemen. Ook het merendeel van de arbeidsbemiddelingsdienstmedewerkers is het er wel over eens dat dove werkzoekenden hun recht op ondersteuningsmaatregelen moeten vermelden tijdens een sollicitatiegesprek.

Met deze aanbeveling wil Fevlado respect tonen voor alle betrokkenen, i.e. zowel voor dove sollicitanten die recht hebben op een eerlijke sollicitatie gericht op hun kwaliteiten als voor werkgevers die recht hebben op een open houding vanwege de sollicitant en voldoende informatie bij aanvang van een mogelijke aanwerving. We benadrukken dat dit een aanbeveling is zonder dwingend karakter; wij kunnen geen enkele dove sollicitant ervan weerhouden zijn/haar doofheid alsnog te vermelden op zijn cv en/of motivatiebrief, indien die dat zo wenst te doen.

#### *Beschikbaarheid van redelijke aanpassingen bevorderen bij instroom*

Het concept 'redelijke aanpassingen' is opgenomen in de federale wetgeving van ons land op grond van de Europese richtlijn 2000/78/EG (FOD, Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, 2005). Werkgevers zijn verplicht redelijke aanpassingen door te voeren voor werknemers met een arbeidshandicap om de arbeidsomstandigheden van die laatsten te optimaliseren, dit zolang de aanpassingen niet onevenredig zwaar zijn voor de werkgever op financieel en/of organisatorisch vlak. Ook het VRPH vermeldt dat de Staten die Partij zijn, moeten waarborgen dat personen met een handicap een beroep kunnen doen op redelijke aanpassingen in de werkcontext.

Redelijke aanpassingen zorgen er met name voor dat dove sollicitanten op een zelfstandige, volwaardige en bovendien succesvolle wijze kunnen instromen op de arbeidsmarkt. Dit heeft betrekking op verschillende fasen van hun weg naar werk en weerspiegelt zo ook de verbinding daarvan met andere beleidsdomeinen (Dickinson, 2010; GRIP, 2013). **Wij streven daarbij naar:**

- ∞ **een volledig toegankelijk en op cultureel-linguïstische principes gestoeld onderwijslandschap** waarin alle dove kinderen en jongeren hun talenten ongeremd leren ontplooiën, zichzelf leren kennen als deel van een maatschappij die diversiteit als verrijking onderschrijft, en voor zichzelf degelijke fundamenten kunnen leggen – zoals het behalen van een volwaardig diploma – waarop ze als toekomstige werkzoekende verder kunnen bouwen (Josten, 2007; Bristoll, 2009; Vermeerbergen, 2012; Visual Box, 2015),
- ∞ **volledig toegankelijke beroepsopleidingen en stages** waarin dove werkzoekenden hun capaciteiten verder kunnen uitdiepen en uitbreiden op een gelijk- en volwaardige manier ter voorbereiding op een mogelijke aanwerving in de nabije toekomst (VN, 2006) – hierbij is samenwerking met de VDAB- en GOB-diensten aanbevolen (Van Impe & Heyerick, 2008),
- ∞ **en een evenwaardig sollicitatieproces** waarbij dove sollicitanten op gelijke voet met hun horende peers kunnen deelnemen aan sollicitatiegesprekken, opdat niet hun arbeidshandicap maar veeleer hun sterktes en mogelijkheden op de voorgrond treden.

In het kader van arbeidsmarktinclusie gaat het hierbij vooral om een voldoende grote beschikbaarheid van tolkuren en tolken Vlaamse Gebarentaal voor dove werkzoekenden (Vanden Driessche, 2015), i.e. de S- en B-uren waarop zij recht hebben voor respectievelijk sollicitaties en beroepsopleidingen (FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, 2005; Vermeerbergen, 2012; CAB, 2014). Zoals blijkt uit onze bevraging bij dove werkzoekenden, is daar nu immers een groot gebrek aan. Onder meer de inschakeling van (afstands)tolken maakt geslaagde sollicitaties mogelijk, aldus onze dove respondenten, en duidt overigens voor de werkgever dat toekomstige dove werknemers wel degelijk over voldoende mogelijkheden beschikken om optimaal te kunnen deelnemen aan de in- en externe werkgerelateerde communicatie. Ook meerdere VDAB-medewerkers die deelnamen aan onze bevraging beschrijven de noodzaak van toegankelijke communicatie voor dove werkzoekenden.

Met het oog op een geslaagde sollicitatie is een goede, financieel ondersteunde implementatie van, en informatie over deze en andere redelijke aanpassingen dan ook van groot belang. De overheid speelt overigens een zeer belangrijke rol in de volwaardige uitwerking van bovenstaande aanbevelingen en in het algeheel voldoende mogelijk maken van redelijke aanpassingen, dit met als doel dove sollicitanten voldoende kansen te bieden om zelfstandig te bewegen op de arbeidsmarkt. De FOD voor Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (2005) verklaart immers dat de geldelijke tegemoetkomingen vanuit de overheid werkgevers kunnen motiveren om personen met een arbeidshandicap tewerk te stellen. Dat wordt onderschreven door de secretaris-generaal van de European Association of Service Providers for Persons with Disabilities (VDAB, 2008). Hierbij moeten we waakzaam blijven voor werkgevers die dove werknemers mogelijk ontslaan na enkele jaren indiensttreding, enkel en alleen omdat de Vlaamse Ondersteuningspremie dan wegvalt.

#### *Informatieverlening over redelijke aanpassingen stimuleren naar werkgevers toe*

Redelijke aanpassingen moeten niet alleen mogelijk worden gemaakt in de werkcontext ten voordele van dove personen en hun horende omgeving, maar er moet ook voldoende transparante informatie over beschikbaar zijn voor werkgevers<sup>2</sup> – dit steeds op grond van het belang van correcte en accurate informatieverlening met respect voor alle actoren. Dat wordt

---

<sup>2</sup> (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1998; FOD voor Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, 2005; Van Impe & Heyerick, 2008; Bristoll, 2009; Vermeerbergen, 2012; GRIP, 2013; Fevlado, 2014; Vanden Driessche, 2015; Pabsch, 2015)

onderschreven door verschillende dienstmedewerkers. Nog al te vaak halen werkgevers bijvoorbeeld communicatie- of veiligheidsproblemen aan als reden om een doof iemand niet aan te werven – dit veelal vanuit onzekerheid of onwetendheid over doof-zijn, aldus meerdere dove respondenten uit onze bevestigingen.

**Fevlado vraagt aan de betrokken diensten om dove sollicitanten te voorzien in een kant-en-klaar informatiepakket dat die laatsten op hun beurt aan hun potentiële en/of nieuwe werkgever kunnen geven bij aanwerving.** Hierin kunnen werkgevers dan de nodige en heldere info vinden over de mogelijkheden die zich aandienen bij de tewerkstelling van een doof persoon en de meerwaarde ervan. Het is daarbij enorm belangrijk dat een medewerker mét expertise op vlak van doof-zijn (cf. infra) bijdraagt aan, zo niet aan de wieg staat van, de opstelling van dit informatiepakket.

#### *Vorming van dove werkzoekenden*

Een laatste factor op weg naar werk is de vorming van en daarmee verbonden toegankelijke informatieverlening aan dove werkzoekenden die momenteel onvoldoende plaatsvindt (Van Impe & Heyerick, 2008; GRIP, 2013). De vorming waaraan zij nood hebben omhelst het groeien in een geslaagde omgang met de horende werkomgeving en –cultuur bij arbeidsmarktinclusie (Josten, 2007; Dickinson, 2010), het ontwikkelen van weerbaarheid bij (een poging tot) instroom op de arbeidsmarkt, het genereren van een groter (afstands)tolk- en rechtbewustzijn, en het ontplooiën van sollicitatievaardigheden, zelfvertrouwen en overtuigingskracht om aan te tonen dat ze als dove kandidaat-werknemer wel degelijk de moeite waard zijn (Van Impe & Heyerick, 2008; Vanden Driessche, 2015; Devoldere, 2015). **Op basis van Van Duyvenboden (2013) en de respons vanuit enkele dienstmedewerkers beoogt Fevlado deze toegankelijke vorming in voldoende mate te realiseren in samenwerking met de GTB- en GOB-diensten** binnen de welke enkele medewerkers doorheen de bevestigingen deze noodzaak bovendien beamen.

We beroepen ons voor deze aanbeveling onder meer op het Nederlandse project Grow2Work dat niet alleen dove mensen ondersteunt en versterkt in hun kunnen, maar ook ondernemingen en werkgevers informeert en sensibiliseert. Daarnaast nemen we de driedelige opleiding vanuit InfoSourds als voorbeeld waarin dove werkzoekenden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest allereerst worden opgeleid in doofbewustzijn, daarna een sollicitatietraining volgen en tot slot de mogelijkheid krijgen om effectief stage te lopen.

#### *De strijd tegen arbeidsdiscriminatie bij instroom*

##### *Arbeidsdiscriminatie weren*

De Federale Overheidsdienst voor Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg is heel duidelijk: elke vorm van discriminatie in de instroom en tewerkstelling in eender welke arbeidssector is bij wet verboden, dit vanuit een beleid op grond van diversiteit dat zich dient te weerspiegelen in de gehele maatschappij. Diversiteit erkennen betekent in de arbeidscontext “bereid zijn het totale menselijke potentieel van iedere werknemer aan te spreken” (FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, 2005). Het VRPH onderschrijft deze overtuiging en spreekt zich bovendien uit over de noodzaak tot bescherming tegen discriminatie wat overigens een belangrijke verantwoordelijkheid is van de Staten die Partij zijn.

In verband met de strijd tegen arbeidsdiscriminatie bepleit de VDAB deze houding tegen discriminatie. De VDAB stelt bovendien dat sensibilisering hierin de voornaamste eerste stap is alsook de grootste uitdaging én de meest renderende methode (Commissievergadering voor

Economie, Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid, 2015). Dit wordt onderschreven door Van Duyvenboden (2013) en Van Impe & Heyerick (2008). Ook de huidige Minister voor Gelijke Kansen pleit voor het belang van een reactief antidiscriminatiebeleid (Homans, 2014). Daarnaast beroepen we ons voor het recht van dove personen op instroom op de arbeidsmarkt zonder discriminatie op cao nr. 38, die stelt dat “de aanwervende werkgever de sollicitanten niet op een discriminerende wijze mag behandelen. De werkgever moet tijdens de procedure alle sollicitanten gelijk behandelen.”

Volgens respondenten uit onze bevestigingen is die gelijkwaardige behandeling niet altijd aanwezig. Arbeidsdiscriminatie op grond van doofheid blijkt nog vaak prominent aanwezig te zijn bij de instroom van dove personen<sup>3</sup>. Een grote meerderheid van onze respondenten kreeg in het verleden te maken met discriminatie. Het antidiscriminatiebeleid lijkt bijgevolg nog onvoldoende in voegen te zijn.

Tijdens een hoorzitting in april 2015 gaf een woordvoester van de VDAB te kennen dat discriminatie ten opzichte van personen met een handicap tegenwoordig vaker van indirecte dan van directe aard is (Commissievergadering voor Economie, Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid, 2015). We baseerden dit onderscheid zelf op Delruelle & De Witte (2009). Directe discriminatie kan veelal onmiddellijk als discriminatie erkend worden, omdat het om de expliciete uiting van iemands misnoegen gaat. Enkele voorbeelden: een sollicitatiegesprek wordt vroegtijdig afgerond omdat de werkgever geen dove persoon wilt aannemen, de werkgever vraagt de dove sollicitant iets persoonlijks waarmee hij de doofheid van die persoon in een negatief daglicht wil stellen, door iemands doofheid krijgt die persoon geen toegang tot een contract van onbepaalde duur, iemand wordt geweigerd deel te nemen aan een beroepsopleiding louter omwille van diens doof-zijn, enzovoort. Indirecte discriminatie is veel moeilijker traceerbaar. Enkele voorbeelden van indirecte discriminatie in de arbeidscontext van dove personen zijn een doof persoon die zich heeft ingeschreven bij een uitzendkantoor maar geen of nauwelijks werkaanbiedingen toegestuurd krijgt, omdat hij doof, of de manier waarop een vacature is opgesteld met als gevolg dat een dove persoon bij voorbaat uitgesloten wordt om zich kandidaat te stellen voor die job. Zo kunnen vacatures bepaalde diploma's vereisen waartoe een deel van de personen met een handicap geen toegang hebben daar ze schoolgingen in het buitengewoon onderwijs<sup>4</sup>. Een ander voorbeeld zijn werkgevers die nieuwe werkrachten onder tijds- of werkdruk onvoldoende tijd en/of ruimte bieden om zich in te werken of bij te scholen – dit laatste wordt ook vermeld door dove werknemers. Deze indirecte vorm van discriminatie heeft als gevolg dat arbeidsdiscriminatie zich vaker onder de radar manifesteert en dus moeilijker kan worden blootgelegd. Opvallend is dat ook vanuit de bevestigingen bij dove werkzoekenden én werknemers indirecte discriminatie in deze en andere vormen met stip het vaakst lijkt voor te komen ten opzichte van directere vormen van discriminatie.

#### *De klachtenprocedure optimaliseren*

Uit de bevestigingen bij dove werkzoekenden is gebleken dat het merendeel van de respondenten niet geneigd is om een officiële klacht neer te leggen wanneer men geconfronteerd wordt met discriminatie. Daarvoor beschrijven zij verschillende redenen: men is onvoldoende op de hoogte van

---

<sup>3</sup> (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1998; Bristoll, 2009; CGKR, 2009/2012; Dickinson, 2010; CGKR, 2012; Van Duyvenboden, 2013; Fevlado, 2014; Vanden Driessche, 2015; Visual Box, 2015)

<sup>4</sup> (Broekaert et al., 1994; Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1998; Josten, 2007; Van Impe & Heyerick, 2008; Departement Werk en Sociale Economie, 2008)



de procedure om een eventuele klacht in te dienen, de klachtenprocedure is omslachtig, men is bang en/of onwetend over de gevolgen voor hun slaagkansen op de arbeidsmarkt, men is onzeker over de juridische betekenis van discriminatie of wil geen onnodige communicatiemisverstanden genereren (zie ook Homans, 2014:16). Slechts een paar dove werkzoekenden heeft in het verleden wel al een geval van discriminatie officieel aangeklaagd. Deze zeer lage effectieve meldingsgraad wordt ook aangegeven door zo goed als alle deelnemende dienstmedewerkers. Vermoedelijk gaat deze inschatting overigens enkel over formele klachten, wat betekent dat er in werkelijkheid nog veel meer discriminatie jegens iemands doofheid ongeremd voorkomt.

Bovenstaande gegevens zijn mogelijk een gevolg van de eerder beperkte toegankelijkheid en eenduidigheid van de manieren waarop dove werkzoekenden een klacht kunnen indienen. Daar niet alle dove mensen in Vlaanderen een even goede Nederlandse taalvaardigheid hebben, moeten we ons afvragen of de voorziene formulieren en e-mailcommunicatie, die de meeste diensten hiervoor voorzien, voldoende toegankelijk zijn voor alle mensen in onze doelgroep. Mogelijk ontstaan er misverstanden wanneer bepaalde zaken niet duidelijk genoeg kunnen worden overgebracht in het Nederlands door een dove cliënt of wanneer een dove cliënt het antwoord van een dienstmedewerker in het Nederlands onvoldoende begrijpt. Dit geldt evenzeer voor de (telefonische) gesprekken die potentieel gevoerd worden tussen een dienstverlener en een dove cliënt met een klacht. In de communicatie tussen dienstverleners en dove cliënten, zo blijkt uit onze bevragingen, wordt vaak immers pas overgeschakeld op VGT (al dan niet via een tolk), wanneer liplezen e.a. voor de dienstmedewerker niet lijken te volstaan. Slechts een minderheid geeft met zekerheid aan dat dove cliënten een klacht kunnen melden in VGT. **Een vergrote toegankelijkheid voor het melden van een klacht moet dringend bereikt worden in samenwerking met de desbetreffende instanties.**

Dove werkzoekenden lijken zich niet ook volledig bewust te zijn over hun rechten bij discriminatie, en de mogelijkheden tot en/of positieve gevolgen van een officiële aanklacht. **Fevlado beveelt een heldere informatieverlening aan over de mogelijkheden voor en de voordelen van het indienen van een klacht tegen discriminatie op grond van iemands doofheid in diens zoektocht naar werk.** Fevlado's taak ligt er onder meer in om doven die willen instromen op de arbeidsmarkt bewust te maken van hun rechten alsook van de beweegredenen daartoe.

### [Nood aan sensibilisatie van en voor dove werkzoekenden](#)

In de voorafgaande besluiten kwam de nood aan sensibilisatie al enigszins aan bod. **Dove werkzoekenden en hun horende werkomgeving moeten gesensibiliseerd worden, omdat daaraan tot op heden een groot gebrek is** (Dickinson, 2010; Van Impe & Heyerick, 2008; Visual Box, 2015; Vanden Driessche, 2015). Zo zullen de eersten vanuit een open houding op een gelijkwaardige en succesvolle manier kunnen instromen op de arbeidsmarkt en daarbij naar waarde worden geschat. Wij stellen immers vast dat deze problematiek van onderschatting niet alleen in het verleden, maar ook nu nog steeds prominent aanwezig is op de arbeidsmarkt: "deaf people [...] have experienced decades of discrimination and marginalisation in the field of employment"<sup>5</sup>. Dit leiden we ook af uit verschillende antwoorden op onze bevragingen. Haast alle dove werkzoekenden geven aan dat ze op de arbeidsmarkt meer beoordeeld worden op hun arbeidsbeperking dan op hun talenten. Dat wordt opvallend onderschreven door enkele dienstmedewerkers. **Het stimuleren van doofbewustzijn bij**

---

<sup>5</sup> (Dickinson, 2010; zie ook Storer, 1977; Montgomery & Miller, 1977; Schein & Delk, 1979; Kyle & Allsop, 1982; Breed & Swaans, 1986; Vermeulen, 1992; Broeckaert et al., 1994; Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1998; Josten, 2007; Van Duyvenboden, 2013; Visual Box, 2015)

**dove personen zelf is daarbij belangrijk, maar ook de verspreiding van toegankelijke informatie over alle mogelijkheden en positieve verhalen onder alle betrokkenen, onder wie toekomstige werkgevers en horende collega's.**

## Dove werkenden

### Toegankelijkheid van horende werkomgevingen stimuleren

Een eerste spoor dat we als lobbyorgaan bewandelen om de situatie van dove werknemers te verbeteren is het sociale spoor, dat voortbouwt op een inclusievisie, de individuele rechten en zodus op het toegankelijk maken van de reguliere arbeidsmarkt voor dove personen. Ter info: drie vierde van de dove werknemers die deelnamen aan onze bevraging, zijn de enige dove persoon in de onderneming waar ze werkzaam zijn. **Fevlado benadrukt dat deze inclusievisie enkel geslaagd kan worden omgezet in de praktijk als ook de eigenheid van elk individu gewaarborgd blijft**, bv. binnen de dienstverlening. Hiermee wijzen we erop dat dove personen al te vaak onder dezelfde noemer worden geplaatst als personen met een andere arbeidshandicap (Van Impe & Heyerick, 2008; Visual Box, 2015). Daarin schuilt het gevaar dat hun unieke identiteit als leden van een cultureel-linguïstische minderheidsgroep onvoldoende aandacht krijgt; hierover zullen wij waken.

Dove personen hebben volgens het VRPH recht op een toegankelijke arbeidsmarkt die zo gewaarborgd moet worden door de Staten die Partij zijn. Vele dove respondenten konden dit tot nu toe echter onvoldoende ervaren. Een bevordering van de toegankelijkheid van de reguliere arbeidsmarkt slaat zowel op de inbouw van redelijke aanpassingen op de werkvloer als op het stimuleren van een open houding bij horende werkgevers en collega's ten opzichte van dove werkkrachten (VN, 2006). Voor die laatste doelstelling merken we op dat er nog meer cijfermateriaal vereist is om op voort te bouwen, dit vooral met betrekking tot het perspectief en de ervaringen van werkgevers zonder ervaring met dove werknemers alsook van horende collega's met ervaring met dove werkkrachten. **De Cel Belangenbehartiging zal er in haar volgende beleidsperiode werk van maken om deze ontoereikendheid in de voorbije bevragingen weg te werken en de nieuwe conclusies toe te voegen aan de huidige bevindingen.**

#### *Wederzijdse omgang op grond van begrip mogelijk maken op de werkvloer*

Ondanks de vele technologische communicatiemogelijkheden waarop betrokkenen een beroep kunnen doen anno 2015 en de grote meerwaarde van geslaagde en toegankelijke communicatie en informatie, blijkt net communicatie op de werkplek nog altijd één van de grootste struikelblokken te zijn tijdens de tewerkstelling van een doof persoon<sup>6</sup> alsook een reële bezorgdheid bij dove werkzoekenden, zo blijkt uit onze bevragingen. Meer dan drie vierde van de dove werknemers die deelnamen aan onze bevraging ervoeren reeds communicatieproblemen, misverstanden of onbegrip op de werkvloer. Een gebrek aan geslaagde communicatie is nefast voor de persoonlijke ontwikkeling van de dove werknemer, het onderhouden van formeel en informeel contact op de werkvloer, het uitbouwen van sociale en/of professionele netwerken op en naast de werkvloer, en de tewerkstelling in het algemeen<sup>7</sup>. Dickinson (2010:79) belicht deze problematiek vanuit een blik op de algehele maatschappelijke setting waarin doven opgroeien en bewegen. Hij wordt daarin bijgestaan door de

---

<sup>6</sup> (Broekaert et al., 1994; Josten, 2007; Bristoll, 2009; Dickinson, 2010; Van Impe & Heyerick, 2008; ACV, 2009; Fevlado, 2014; Vanden Driessche, 2015; Pabsch, 2015)

<sup>7</sup> (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1998; Josten, 2007; Bristoll, 2009; ACV, 2009; Dickinson, 2010; Fevlado, 2014; GRIP, 2013; Vanden Driessche, 2015; Pabsch, 2015)

negatieve ervaringen van enkele van onze respondenten daaromtrent. Dickinson legt dan ook de nadruk op het belang van geslaagde en toegankelijke communicatie als primaire behoefte – niet alleen op de werkplek, maar ook in elk ander levensdomein, een voorname factor waarop doven en slechthorenden evenzeer recht hebben:

*In het algemeen ervaren doven negatieve gevoelens wanneer ze nadenken over hun ervaringen op de arbeidsmarkt, zoals frustratie, ontevredenheid, eenzaamheid en woede. Deze gevoelens komen veelal voort uit communicatiebarrières die inherent zijn aan de arbeidscontext (Kyle & Dury 2004), en reflecteren ook de ervaringen van doven in interactie met horenden in het algemeen (Young et al. 1998). Dove werknemers laten weten dat zij 'altijd alles als laatste weten' (Turner 2007a:56), een stelling die immens veel emotioneel gewicht draagt wanneer men de algehele levenservaring van doven in acht neemt. (Overall, deaf people report negative emotions and feelings relating to their workplace experiences, such as frustration, dissatisfaction, loneliness and anger, mainly resulting from the communication barriers inherent within this setting (Kyle & Dury 2004), reflecting the experiences they have when interacting with hearing people generally (Young et al. 1998). Deaf employees report that they are 'always the last to know' (Turner 2007a:56), a statement that holds immense emotional weight when the overall life experience of deaf people is taken into account.)*

Het gebrek aan geslaagde communicatie op de werkvloer is grotendeels het gevolg van onwetendheid over hoe om te gaan met een dove ondergeschikte en/of collega. Dat slaat op zowel een gebrek aan kennis over VGT en dovencultuur als de afwezigheid van een voldoende groot doof- en (afstands)tolkbewustzijn<sup>8</sup>.

**Fevlado bepleit daarom dat alle betrokkenen in die horende werkomgeving – i.e. de werkgever, collega's, enzovoort – verplicht een degelijke vorming volgen en/of organiseren op de werkplek, wanneer zij nu of in de nabije toekomst één of meerdere dove collega('s) hebben of krijgen. Ook de VDAB, GTB- en GOB-diensten dienen deze vormingen mee te ondersteunen** (Van Duyvenboden, 2013). Een (positieve beeld)vorming en correcte informatie over mogelijke omgangsvormen met dove personen en in concreto een voldoende diepgaande inleiding over VGT, dovencultuur en redelijke aanpassingen daarmee verbonden, zoals het stimuleren van (afstands)tolkbewustzijn, zullen de communicatie op de werkvloer bevorderen, dove werkkrachten zelfbewuster maken en een continue open houding waarborgen tussen dove werknemers en hun horende werkomgeving. Dat is voor dove werkkrachten noodzakelijk en positief met het oog op een volwaardige arbeidsdeelname waartoe ze recht hebben (VN, 2006; Van Impe & Heyerick, 2008; Vermeerbergen, 2012; Devoldere, 2015). Bovendien blijkt een horende werkomgeving die kennis heeft van VGT en dovencultuur een effectieve meerwaarde te zijn voor hun werkbeleving, aldus onze respondenten, en draagt een open houding van horende collega's bij aan een nauwere en geslaagde samenwerking. Meerdere dove werknemers die deelnamen aan onze bevraging benadrukken het belang van een doofbewuste werkomgeving waarin zij als dove werkkrachten naar waarde worden geschat.

#### *Beschikbaarheid van redelijke aanpassingen bevorderen bij tewerkstelling*

Door het gebrek aan mogelijkheden tot geslaagde communicatie (cf. supra) komt onder meer de volledige toegang tot informatie voor dove werknemers in het gedrang<sup>9</sup>. Het is duidelijk dat de

<sup>8</sup> (Van Impe & Heyerick, 2008; Vermeerbergen, 2012; Van Duyvenboden, 2013; Van Themsche, 2014; Pabsch, 2015).

<sup>9</sup> (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1998; Josten, 2007; Van Impe & Heyerick, 2008; Fevlado, 2014; Vanden Driessche, 2015; Pabsch, 2015)

algehele werkervaring van dove werkkrachten om verscheidene redenen ondersteund moet worden door de inbouw van redelijke aanpassingen, met name om onnodige frustraties en moeilijkheden, die nu wel nog meermaals voorkomen bij de respondenten van onze bevraging, te vermijden. Bristoll (2009:22) neemt bovendien een duidelijk standpunt in betreffende de afwezigheid van geslaagde communicatie, de ondersteuning waarop dove werknemers recht hebben om dit te verhelpen, de rol van de werkgever en de (aanzienlijke) invloed van audisme, i.e. discriminatie ten opzichte van dove personen, op dit alles:

*Het lijkt erop dat een cultuur van institutioneel audisme nog steeds de bovenhand haalt. Dit wordt geïllustreerd door werkgevendende organen die er niet in slagen om met hun dove werknemers in gesprek te treden en hen te betrekken bij het creëren van een werkomgeving die doorstroom mogelijk maakt. Een economie waarin een dove persoon inadequate en niet toepasselijke communicatieve ondersteuning krijgt, is een valse economie die hen het recht ontzegt om hun volle potentieel te bereiken. Zolang werkgevers niet erkennen en aanvaarden dat hun visie op communicatieve ondersteuning mogelijk niet strookt met de eigenlijke doelstelling, evenmin hoe dat op zijn beurt bijdraagt aan het falen van dove werknemers om door het glazen plafond te breken, zal er niets veranderen. ([I]t seems that a culture of institutional audism still permeates, exemplified in the failure of management to consult with Deaf employees and involve them in creating a work environment that allows for upward-mobility. Providing a Deaf person with inadequate or inappropriate communication support is a false economy and denies them the opportunity to reach their full potential. Until employers recognize and accept that their provision of communication support may not be fit for purpose, and how this in turn contributes to Deaf employees' failure to break through the glass ceiling, nothing will change.)*

Wederom grijpen we voor deze aanbeveling terug naar de Europese richtlijn 2000/78/EG en naar het VRPH waarin het recht van personen met een handicap op redelijke aanpassingen in de werkcontext bepleit wordt, en de afwezigheid van redelijke aanpassingen overigens gelijkgesteld wordt met discriminatie (FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, 2005). **Dove personen moeten deze ondersteuning niet enkel kunnen genieten bij de instroom, maar evenzeer tijdens hun eigenlijke tewerkstelling.** Gebaseerd op de ervaringen van de dove werknemers die deelnamen aan onze bevragingen, gaat het hierbij vooral over (de verplichting tot) een duidelijk takenpakket van bij het begin, een aangepaste werkomgeving met een maximale voorziening van lichtflits- en videosystemen, de nodige software voor de inzet van afstandstolken en voor schriftelijke communicatie met horende collega's, de mogelijkheid voor die horende collega's om een cursus VGT te volgen, een betere afstemming van het tolkurenpakket op iedere dove werknemers individuele noden en een voldoende gunstig statuut voor tolken Vlaamse Gebarentaal in de arbeidscontext<sup>10</sup>. Met behulp van die maatregelen kan de volwaardige en zelfstandige deelname van doven aan de arbeidsmarkt en hun welzijn als werknemer verzekerd worden, dit op micro- en op macroniveau, en naar analogie met hun horende collega's. De gehele noodzaak van redelijke aanpassingen en het belang van toegankelijke en geslaagde communicatie tussen alle betrokkenen op de werkvloer worden onderschreven door vele respondenten uit beide bevragingen.

**Fevlado vraagt aan de GOB- en GTB-diensten om werkgevers voldoende te informeren over de mogelijkheden tot redelijke aanpassingen specifiek voor dove werknemers – of om hun reeds bestaande methodieken om werkgevers te informeren verder uit te breiden, dit om de huidige**

---

<sup>10</sup> (zie ook VDAB, z.j.; Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1998; FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, 2005; Van Impe & Heyerick, 2008; Vermeerbergen, 2012; GRIP, 2013; FOD Sociale Zekerheid, 2015; Pabsch, 2015; Devoldere, 2015)

**vooroordelen en onwetendheid bij werkgevers weg te werken**<sup>11</sup>. Die onwetendheid heeft immers steevast een negatieve invloed op de tewerkstellingskansen van doven, aldus ook onze respondenten. Voor deze informatieverlening wensen we voldoende en duidelijke (praktische) ondersteuning, begeleiding en informatie in verband met de communicatiemogelijkheden, aandachtspunten, redelijke aanpassingen en mogelijkheden voor financiële tegemoetkomingen. **Van de overheid verwachten wij dat zij investeert in die nodige financiële en praktische middelen voor werkgevers om deze redelijke aanpassingen effectief te kunnen implementeren**, dit door een update van de huidige mogelijke maatregelen volgens bovenstaande gegevens en een correcte beeldvorming over de toepassing en doeleinden van redelijke aanpassingen (Vermeerbergen, 2012; Fevlado, 2014; Vanden Driessche, 2015; Pabsch, 2015).

### Dove (gebarentalige) werkomgevingen ondersteunen

Een tweede spoor dat we als lobbyorganisatie door en voor doven uitermate belangrijk vinden binnen dit dossier is het cultureel-linguïstische spoor, waarbij de groepsrechten en intrinsieke kwaliteiten van doven op de voorgrond treden binnen ondernemingen waarin de samenwerking tussen doven onderling gestimuleerd wordt.

Uit de literatuur<sup>12</sup> en bevestigingen blijkt dat dove werknemers veel (meer) kracht putten uit en uitermate tevreden zijn over de aanwezigheid van en contacten met één of meerdere andere dove collega's op de werkvloer. **Vanuit deze bevindingen wil de Cel Belangenbehartiging de mogelijkheid bekijken om arbeidsmarktinclusie via clusters van dove werknemers te laten plaatsvinden, daar dit ook de algemene tevredenheid van dove personen over hun tewerkstelling ten goede komt.** In de huidige respondentengroep heeft slechts één vierde van de dove werknemers minstens één dove collega.

**Vervolgens zullen we met klem inzetten op de ontwikkeling en ondersteuning van dove zelfstandige ondernemingen.** Hiervoor beroepen we ons op het VRPH. Daarin zeggen de VN dat de Staten die Partij zijn "de kansen [van personen met een handicap moeten] bevorderen om te werken als zelfstandige, op het ondernemerschap, het ontwikkelen van samenwerkingsverbanden en [om] een eigen bedrijf te beginnen". Xu (2015) omschrijft zulke zelfstandige activiteiten als *deaf economy*, i.e. een "community of people who share the same cultural heritage and language". **Voor het welslagen van deze eigen vorm van arbeid waarbij doven vertrekken vanuit hun eigen sterktes, is ook voldoende steun en mogelijkheid daartoe vanuit de overheid een absolute noodzaak** (Van Impe & Heyerick, 2008; GRIP vzw, 2013): dit betreft financiële tegemoetkomingen voor onder meer communicatieve ondersteuningsmiddelen alsook een heldere informatieverlening over de procedures voor de inschakeling en eigenlijke uitwerking van het zelfstandigenstatuut voor dove personen. **De Cel Belangenbehartiging plant om tijdens de volgende beleidsperiode in samenwerking met Dove Zelfstandigen Vlaanderen (DZV) de huidige situatie, knelpunten, wensen en noden van dove zelfstandigen in het bijzonder onderzoeksmatig te schetsen, zodat de ondersteuning voor deze (potentiële) doelgroep naar de toekomst toe op die schets geënt kan worden.**

---

<sup>11</sup> (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1998; Van Impe & Heyerick, 2008; Bristoll, 2009; GRIP, 2013; Pabsch, 2015)

<sup>12</sup> (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1994; Josten, 2007; Bristoll, 2009; Vanden Driessche, 2015)

## De strijd tegen arbeidsdiscriminatie bij tewerkstelling

### *Arbeidsdiscriminatie weren*

Evenals bij de instroom van dove personen merken we dat arbeidsdiscriminatie ook tijdens de tewerkstelling van deze doelgroep nog steeds in beeld komt (Dickinson, 2010). Met een gemiddelde van iets meer dan vier op tien respondenten die in het verleden al het slachtoffer werden van discriminatie, ligt dit cijfer zeer hoog voor dove werknemers. Bovendien gaat het ook tijdens de tewerkstelling van dove personen meestal om indirecte discriminatie, zo blijkt uit de bevragingen.

**De voortdurende aanwezigheid van discriminatoire praktijken in de werkcontext gaat in tegen het wettelijke verbod daarop vanuit het VRPH, de overheid en haar diensten waaronder de VDAB, i.e. een verbod dat Fevlado overigens absoluut onderschrijft op basis van meerdere andere wettelijke voorschriften:**

- ⌘ het Decreet van de Vlaamse Raad van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt dat ingaat op de zaken die wettelijk verboden zijn, bv. in het kader van promotiekansen en redelijke aanpassingen, ter bevordering van gelijke kansen op de arbeidsmarkt
- ⌘ de Antipestwet van 11 juli 2002 die een rechtskader biedt over bescherming tegen o.a. geweld en pesterijen
- ⌘ de Antidiscriminatiewet van 25 februari 2003 die specifiek geldt voor arbeidsbetrekkingen
- ⌘ cao nr. 38 (cf. supra)
- ⌘ cao nr. 95 die stelt dat het “beginsel van [een] gelijke behandeling in alle fasen van de arbeidsrelatie moet worden bevorderd”

In Vlaanderen is er een groot gebrek aan sensibilisering in het kader van de strijd tegen audisme en discriminatie. Dat stelt ook Pabsch (2015): het anti-discriminatiebeleid focust te veel op sancties in plaats van op sensibilisering en positieve benaderingen van inclusie. **We benadrukken de belangrijke rol van de overheid en het onderwijswezen als belangrijke speler in het voorkomen van discriminatie op de werkvloer** (Dickinson, 2010; Bristoll, 2009; Commissievergadering voor Economie, Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid, 2015). Meerdere dove werknemers wensen bovendien een grotere sensibilisering in functie van een positieve beeldvorming in de horende werkomgeving en de algehele maatschappij, opdat zij niet langer het slachtoffer (dreigen te) worden van discriminatie, meer naar waarde zullen worden geschat en ook effectief gelijke kansen zullen bekomen.

### *De klachtenprocedure optimaliseren*

Het is duidelijk dat arbeidsdiscriminatie nog altijd voorkomt in elke fase van de tewerkstelling van dove personen. De stap zetten naar een officiële aanklacht daartegen blijft een heikel punt. Dove werknemers zijn bang voor de gevolgen voor zichzelf en het behoud van hun job, hebben schrik dat de bevoegde instanties onvoldoende expertise hebben op vlak van dovencultuur en audisme, kijken op tegen de moeilijke procedure, zijn onzeker over hun rechten, berusten ongewild in hun situatie of twifelen aan de meerwaarde van een officiële aanklacht, dit alles soms aangegeven door eerdere negatieve ervaringen. Daartegenover staat een opvallend aantal dove werknemers die zich heel bewust uit over de noodzaak om discriminatie officieel te melden. Ze schrijven dat ze enkel door op te komen voor hun rechten kunnen zorgen voor verandering, i.e. gelijkwaardigheid en wederzijds respect teweegbrengen, mensen wakker schudden en doofbewustzijn stimuleren en het verbod op discriminatie naar buiten brengen.

Hoewel de dove werknemers die deelnamen aan onze bevraging zich in het algemeen bewuster lijken te zijn van de meerwaarde verbonden aan het opkomen voor hun rechten bij discriminatie dan dove werkzoekenden, houdt dit grotere bewustzijn niet altijd in dat dove werknemers ook effectief melding zullen maken van discriminatie wanneer ze ermee in aanraking komen. Slechts één vierde van alle dove werknemers die al geconfronteerd werden met arbeidsdiscriminatie op grond van hun doofheid, heeft daartegen effectief klacht neergelegd. Minister van Gelijke Kansen, Liesbeth Homans, (2014) meldt wel een sterke stijging in het aantal meldingen van discriminatie door personen met een handicap op vlak van onderwijs en werk tussen 2012 en 2013. Het gaat om een stijging van 16% naar 25% voor de arbeidscontext, al ligt het effectieve aantal gevallen van discriminatie allicht hoger (Homans, 2014; VDAB tijdens Commissievergadering voor Economie, Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid, 2015). Voor deze eerder lage meldingsgraad zijn wederom meerdere redenen, met name de beperkte toegankelijkheid van klachtenprocedures en een niet altijd even overzichtelijke veelheid aan mogelijkheden en praktische tips voor doven om arbeidsdiscriminatie te melden.

Wanneer dove mensen geconfronteerd worden met discriminatie op de werkvloer, kunnen zij hiervoor onder meer terecht bij het CGKR en het CAW. Deze diensten zijn echter niet volledig toegankelijk voor dove personen net zomin als de meldingsmethoden die veelal worden aangeboden door de verschillende diensten. Wederom scoort schriftelijke communicatie via speciaal daarvoor voorziene formulieren en e-mailcommunicatie als mogelijke methode erg hoog bij alle diensten, dat terwijl de Nederlandse taalvaardigheid van doven sterk varieert. Dit mogelijke gebrek aan toegankelijkheid geldt evenzeer voor de (telefonische) gesprekken, want slechts één dienstmedewerker geeft expliciet aan dat er bij telefonisch contact met dove cliënten gebruik gemaakt wordt van een “doventolk”. Minder dan één vijfde van de respondenten vermeldt met zekerheid dat doven bij hun instantie een klacht kunnen neerleggen in VGT. Bijna alle overige dienstmedewerkers antwoordden niet te weten of dove cliënten al dan niet een klacht kunnen melden in Vlaamse Gebarentaal. **Deze onzekerheid en de ontoegankelijkheid moeten bestreden worden, zodat doven meer kansen geboden worden om een klacht neer te leggen, indien gewenst.**

Meerdere bronnen beschrijven de mogelijkheden en praktische tips voor dove mensen om discriminatie in de werkcontext officieel aan het licht te brengen, op te volgen en bijgevolg tegen te gaan (o.a. FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, 2005; Delruelle & De Witte, 2009). **Wij pleiten ervoor dat deze informatie op een transparante, zichtbare en toegankelijke wijze verzameld wordt, opdat ze vlot raadpleegbaar is voor dove betrokkenen.** De klachtenprocedures van elke dienst zijn nu immers soms nog onvoldoende gekend onder hun doelpubliek, evenals geeft twee derde van de dove werknemers aan onvoldoende op de hoogte te zijn van hun rechten bij discriminatie op het werk. Door deze knelpunten zullen problemen minder snel gemeld worden en bijgevolg niet officieel kunnen worden aangepakt.

**Het is daarom belangrijk dat alle betrokkenen, i.e. dove werkzoekenden, werknemers en hun horende werkgevers, voldoende en toegankelijk geïnformeerd worden over de bestaande wetgeving, en ook wanneer en hoe ze hierop juist een beroep kunnen doen in geval van discriminatie** (Van Impe & Heyerick, 2008). Hoewel Artikel 27 van het VN-verdrag reeds vertaald is naar VGT, zouden ook andere belangrijke wetten over gelijkwaardigheid, arbeid en redelijke aanpassingen hieraan nog moeten worden toegevoegd, aldus Van Impe & Heyerick (2008). Ze verwijzen daarbij onder meer naar de federale antidiscriminatiewet, en naar het Vlaamse decreet voor Evenredige Arbeidsparticipatie.

## Nood aan sensibilisatie van en voor dove werkenden

De sensibilisatie die nodig is binnen de eigenlijke tewerkstelling van dove personen omvat voornamelijk een groeiend doofbewustzijn in hun horende werkomgeving, in het bijzonder bij werkgevers (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1998; Van Impe & Heyerick, 2008; Visual Box, 2015), een stijgend rechtsbewustzijn over redelijke aanpassingen, discriminatie en doorstroommogelijkheden, en een algeheel handelen volgens die principes. Onder meer de doorgroeimogelijkheden van dove personen verdienen de nodige aandacht. Dove werknemers worden daarin immers nog altijd beperkt (Josten, 2007; Van Impe & Heyerick, 2008; Bristoll, 2009; Dickinson, 2010; Vermeerbergen, 2012). Naar analogie met de aanbeveling in het VRPH stellende dat de Staten die Partij zijn “de kans op werk en carrièremogelijkheden voor personen met een handicap op de arbeidsmarkt [moeten] bevorderen” (VN, 2006), stelden we vast dat alle betrokken dove werknemers die deelnamen aan onze bevraging het er unaniem mee eens dat zij evenveel recht hebben op promotie als hun horende peers. Zo goed als alle respondenten wijzen wel op voldoende doofbewustzijn en redelijke aanpassingen als cruciale voorwaarden voor de effectieve uitvoering van dat recht en het mogelijk worden van promotiekansen. Meer dan de helft van de dove werknemers heeft het gevoel minder kans te maken om promotie te maken dan hun horende collega’s.

Tot slot leren de literatuur en de ervaring ons dat het delen en onder de aandacht brengen en uitwisselen van positieve verhalen over de tewerkstelling van dove personen, o.a. via de media, een belangrijk deel uitmaken van de hierboven beschreven noodzakelijke sensibilisering (Visual Box, 2015). Meerdere studies (o.a. Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1998; Josten, 2007) vermelden immers dat een eenmalige positieve ervaring volgende positieve ervaringen kan stimuleren. Als een werkgever de tewerkstelling van een dove persoon als positief ervaart, is de kans groter dat hij dit in de toekomst opnieuw zal doen, al blijkt het tegenovergestelde ook te kloppen. **Het tegengaan van de leuze ‘onbekend is onbemind’ met positieve getuigenissen, die er overigens wel degelijk zijn** (Van Herreweghe & Vermeerbergen, 1998; VDAB, z.j.; Vanden Driessche, 2015; Fevlado, 2015b:5), is dus **de boodschap**. Deze methode vanuit *good practices* wordt overigens ook aangehaald door meerdere dienstmedewerkers.

## Arbeidsbemiddelingsdiensten

### Dienstverlening optimaliseren

Dove personen hebben het recht om een beroep te doen op (specifieke) diensten ter ondersteuning, begeleiding en nazorg in elke fase van instroom en tewerkstelling op de arbeidsmarkt, aldus het VRPH dat schrijft dat de Staten die Partij zijn personen met een handicap dienen “te ondersteunen bij het vinden, verwerven en behouden van werk, dan wel de terugkeer naar werk” (VN, 2006). In de Vlaamse context gaat het voornamelijk over de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB), de Gespecialiseerde Trajectbegeleiding en –bepaling (GTB), een Gespecialiseerde Opleidings-, Begeleidings- en Bemiddelingsdienst (GOB), het Centrum Algemeen Welzijn (CAW), het Interfederaal Gelijke Kansencentrum (CGKR), de vakbonden, interim- en uitzendkantoren.

De dienstverlening in Vlaanderen blijkt echter niet goed geëvalueerd te worden, aldus de algemene tendens vanuit onze dove respondenten. Vooral de interim-sector en dienstverlening vanuit de GTB scoren bij respectievelijk dove werkzoekenden en werknemers barslecht. Men ervaart een algeheel tekort aan diepgaande ondersteuning, wat door enkele dienstmedewerkers overigens



erkend wordt als valkuil door een gebrek aan doofbewustzijn. Bovendien benadrukt de integratie van Fevlado-Passage in het CAW in 2011 des te meer dat dove personen weinig toegang hebben tot diepgaande hulpverlening. Fevlado-Passage was immers de dienst bevoegd voor het welzijn van dove mensen op de arbeidsmarkt in de brede zin van het woord. Vaak bood zij de nodige ondersteuning op de werkvloer waarbij ze ook ter plaatse kon bemiddelen, i.e. iets wat nu ontbreekt aangezien het CAW niet zo'n intensieve betrokkenheid heeft met dove werkenden als Fevlado-Passage destijds. Enkele dove werknemers drukken dan ook **de wens uit voor een centrale gespecialiseerde jobdienst (deels door en) voor doven** (zie ook Visual Box, 2015), **d.i. met een ruime expertise en vanuit hun eigen taal en cultuur. Wij zullen deze wens verder opnemen, daar het aan dove werkzoekenden en werknemers de kans biedt om opnieuw ondersteund te worden door een dienst die effectief bijdraagt aan de emancipatie van onze doelgroep op de arbeidsmarkt.**

Wat de huidige dienstverlening betreft wenst de Cel Belangenbehartiging zo spoedig mogelijk verandering te brengen in de huidige knelpuntsituatie, dit in nauwe samenwerking met de overheid en de betrokken diensten zelf.

#### *Toegankelijkheid van diensten bevorderen*

Een knelpunt waarmee Fevlado al gedurende ruime tijd ervaring heeft en wat nu ook onmiskenbaar naar voor kwam in de bevragingen is de ontoereikende kennis – zo niet het gebrek daaraan – op vlak van VGT, dovencultuur en doofbewustzijn bij dienstmedewerkers. Dit wordt met stip genoteerd door zowel dove werkzoekenden als werknemers en blijkt ook uit de respons van arbeidsbemiddelingsdienstmedewerkers zelf. De overgrote meerderheid van de dienstmedewerkers gaf immers aan dat slechts de minderheid tot helemaal niemand van het personeel binnen hun filiaal kennis heeft van VGT en/of reeds in aanraking kwam met de Vlaamse Dovengemeenschap en dovencultuur. Het ontbreekt de bestaande diensten meestal aan een uitgebreide expertise over doof-zijn. Dat is nefast voor een begeleiding van dove werknemers én hun horende werkomgeving op maat en afgestemd op een juiste inschatting van hun noden, alsook voor de algehele communicatie met en toegankelijkheid van elke dienst (Van Impe & Heyerick, 2008; Pabsch, 2015).

**Vandaar is het essentieel dat diensten inzetten op een uitbreiding van hun expertise**, door bv. een extra doof(bewust) personeelslid in dienst te nemen, **opdat dove werkzoekenden en werknemers naar behoren kunnen worden begeleid, i.e. op grond van gelijkheid en van hun al dan niet doofgerelateerde competenties** (Van Impe & Heyerick, 2008). Deze medewerkers met kennis van zaken zullen zich dan per dienst kunnen specialiseren in de dossiers van dove cliënten. **Concreet zal de Cel Belangenbehartiging samenzitten met de betrokken diensten en de overheid om te onderhandelen over de geldelijke mogelijkheden daartoe en de praktische uitwerking ervan.** Enkele dienstmedewerkers onderschrijven overigens de wens voor de inschakeling van zo'n expert.

Daarnaast moet de informatieverlening vanuit elke dienst voldoende worden afgestemd op een doof publiek (Van Impe & Heyerick, 2008). Momenteel is hier immers nog een groot gebrek aan volgens het merendeel van onze dove respondenten. Daarenboven schrijven enkele dienstmedewerkers zelf dat een teveel aan schriftelijke informatie voor de dove werknemer vanuit een bepaalde dienst soms eerder als extra drempel wordt aanzien dan als hulpmiddel. **Aangepaste communicatie- en informatiekkanalen zijn noodzakelijk. De Cel Belangenbehartiging pleit er dan ook voor dat de betrokken diensten alle relevante info op hun websites raadpleegbaar en aldus toegankelijk maken in Vlaamse Gebarentaal en dat daarvoor vanuit de overheid voldoende middelen voorhanden zijn.** In dat kader diende Fevlado in juni 2015 overigens een subsidieaanvraag

in bij Gelijke Kansen Vlaanderen voor de creatie van een volledig toegankelijk online doorverwijs- en informatieplatform over doven en werk in al zijn aspecten.

Toegankelijke communicatie betekent voor Fevlado ook toegang tot communicatie in VGT. Vaak blijkt dat echter voorwaardelijk behandeld te worden, als een optie die pas wordt aangewend als andere methoden niet voldoen of enkel bij complexe zaken. **Elke dienst moet niet alleen voldoende beschikbaar zijn, maar ook in het directe contact tussen dienstmedewerkers en dove cliënten voor iedere betrokkene de mogelijkheid bieden om onvoorwaardelijk zijn eigen taal te kunnen gebruiken.** Zo moeten doven een (afstands)tolk VGT ter beschikking krijgen of een beroep kunnen doen op een medewerker met een behoorlijke kennis van VGT, onafhankelijk van de complexiteit of de aard van het gesprek.

### *Vorming van dienstmedewerkers*

**Samen met de verwezenlijking van een grotere toegankelijkheid van elke dienst streven we een degelijke vorming na van zijn medewerkers in VGT, doofbewustzijn en dovencultuur, alsook voldoende mogelijkheden om dit te onderhouden.** Uit de literatuurstudie (Van Impe & Heyerick, 2008; Van Duyvenboden, 2013; Pabsch, 2015) en de mening die de meeste dove respondenten zijn toegedaan, valt immers op dat dienstmedewerkers binnen de brede maatschappij veelal onvoldoende op de hoogte en/of vaardig blijken te zijn in VGT en dovencultuur, dat ze door onwetendheid onvoldoende zicht hebben op de rijkdom van doof-zijn en dat ze daardoor vanuit vooroordelen vaak te veel focussen op de arbeidshandicap van een doof persoon in plaats van op ieders individuele potentieel<sup>13</sup>. Uit de tevredenheidsscores van dove werkzoekenden over de huidige dienstverlening komen deze aspecten zeer duidelijk als grootste werkpunten naar voren, al stellen enkele dienstmedewerkers stevast hun best te doen om altijd te vertrekken vanuit iemands sterktes.

Een opvallende bevinding uit onze bevraging bij arbeidsbemiddelingsdienstmedewerkers zelf leert ons dat maar liefst drie vierde van de respondenten het moeilijk vindt de visie van hun organisatie op de huidige tewerkstellingssituatie van doven te beschrijven. Meerderen onder hen hebben zelfs geen idee wat de visie van hun dienst daarop is noch welke ondersteuning men specifieke verleent aan doven, hoewel hun dienst soms wel net gespecialiseerd zou moeten zijn in de begeleiding van personen met een arbeidshandicap. Deze onwetendheid is des te groter wanneer dienstmedewerkers geen ervaring hebben met dove klanten. **Er is een grote nood aan een transparante visie hieromtrent bij elke dienst van waaruit de dienstmedewerkers kunnen handelen wanneer ze in contact komen met deze doelgroep.**

Het creëren van een groter cultureel-linguïstisch doof- en tolkbewustzijn binnen de dienstverlening genereert een toegankelijke en vooral respectvolle begeleiding en dienstverlening op maat van dove cliënten (Van Impe & Heyerick, 2008), zodat die laatsten benaderd worden als zelfstandige individuen en ze eveneens zo zelfstandig mogelijk kunnen deelnemen aan de arbeidsmarkt. Dit bewustzijn draagt bovendien bij aan een doelgerichtere ondersteuning naar de horende werkomgeving toe. Wanneer dienstverleners werkgevers informeren over dove kandidaat-werknemers en daarbij een positieve beeldvorming over VGT en doof-zijn zullen uitdragen naar werkgevers toe, is er een grotere kans dat ook de werkgevers positief staan tegenover het aanwerven en tewerkstellen van één of meerdere dove personen. **Zoals eerder beschreven is er**

---

<sup>13</sup> (Van Impe & Heyerick, 2008; Dickinson, 2010; Van Duyvenboden, 2013; GRIP, 2013; Visual Box, 2015)

**immers ook een grote nood aan sensibilisering bij werkgevers.** Ook meerdere dienstmedewerkers die deelnamen aan onze bevraging kaarten die noodzaak aan.

Een begeleiding van dove personen vanuit een positieve visie op doof-zijn kan mogelijk ondersteund worden door het inschakelen van horende gebarentalige vertrouwenspersonen voor dove werkzoekenden en werknemers. Deze wens klinkt bij de meerderheid van de dove werkzoekenden luider dan de wens voor een dove vertrouwenspersoon. Bij de dove werknemers komen beide wensen evenwel in evenwichtigere mate aan bod. Ook verschillende dienstmedewerkers spreken over de mogelijkheid en noodzaak tot het uitbouwen van een meter-/petersysteem en/of een lange termijn gericht centraal (extern) aanspreekpunt voor dove werknemers, hun collega's en werkgever.

### Een open dialoog met Fevlado stimuleren

**Om bovenstaande doelstellingen ter optimalisering van de dienstverlening de hand te reiken, acht Fevlado het noodzakelijk en als één van haar taken een open dialoog tussen de betrokken diensten en zichzelf te bevorderen vanuit wederzijds begrip en respect, dit ter bevordering van de begeleiding en het bewustzijn binnen elke dienst. We vragen aan de diensten dat zij op hun beurt deze interactie en uitwisseling van ervaringen met Fevlado vanuit een open houding tegemoet treden.** We baseren ons hierbij op de samenwerking van de FNSF (Fédération Nationale des Sourds de France) met specifieke arbeidsbemiddelingsdiensten, evenals op de positieve effecten van deze open dialoog die Fevlado zelf sinds enkele jaren onderhoudt met het CGKR en het CAW. De tevredenheid van dove respondenten over deze diensten is op nagenoeg alle vlakken (o.a. afwezigheid van discriminatie, toegankelijkheid, ondersteuning op maat) beduidend groter dan voor de andere diensten die tot op heden in minder nauw contact stonden met de Cel Belangenbehartiging. We zijn er bovendien van overtuigd dat dienstmedewerkers over diensten heen in wederzijdse uitwisseling van elkaar kunnen leren over de begeleiding van, het bewustworden over en het omgaan met dove cliënten.

Deze dialoog is overigens noodzakelijk daar het een specifieke doelgroep betreft. Nog al te vaak worden doven op dezelfde manier benaderd als personen met een andere arbeidshandicap, terwijl die eersten deel uitmaken van een cultureel-linguïstische minderheidsgroep. Fevlado beschikt over de juiste expertise en ervaring om dienstmedewerkers hierover op een heldere en correcte manier te informeren en hen daarin te ondersteunen.

### Besluit

Als belangenorganisatie voor dove personen in Vlaanderen hechten we veel belang aan het gedachtengoed van Dr. Dirksen Bauman, die zich aan de Gallaudet University specialiseerde in het cultureel-linguïstische perspectief op doof-zijn en op audisme. Vertaald naar de Vlaamse context beschrijft hij immers de correlatie tussen een toenemend bewustzijn in de samenleving over dovencultuur en VGT, en een groter respect vanuit diezelfde samenleving voor de eigenheid van dove mensen in elk aspect van het dagelijks leven.

**In het kader van het dossier *Doven en arbeid* – dat overigens raakvlakken heeft met zo goed als alle andere levensdomeinen – besluiten we met de absolute noodzaak van een algehele toegankelijke positieve beeldvorming en sensibiliseringscampagne voor en over dove**

**werkzoekenden en werkenden**<sup>14</sup>, dit in plaats van het huidige eerder negatieve beeld over doof-zijn in de maatschappij, waarvan vele dove respondenten nog steeds de gevolgen dragen tijdens hun instroom en/of tewerkstelling op de arbeidsmarkt. Een ommekeer van dat laatste is de sleutel tot een groeiend bewustzijn bij alle betrokkenen over de kwaliteiten van dove werkkrachten en hun potentieel (Van Duyvenboden, 2013; Pabsch, 2015), en dat in al hun diversiteit. Om tegemoet te komen aan die diversiteit binnen de Dovengemeenschap zal het volgende beleidsplan van de Cel Belangenbehartiging overigens een dossier bevatten over dove allochtonen, onder meer ter aanvulling op het dossier *Doven en arbeid*.

Met positieve beeldvorming wordt het zaadje geplant voor een verdere uitwisseling en verspreiding van positieve ervaringen over de geslaagde begeleiding van een dove cliënt, de toegankelijke communicatie tussen een horende en dove collega, de verrijking die het aanwerven van een dove sollicitant met zich meebrengt, de professionele en persoonlijke ontplooiing van doven op de arbeidsmarkt, enzovoort. **Fevlado beoogt vanuit dit rapport dat een volwaardige en gelijkwaardige arbeidsparticipatie voor doven en slechthorenden niet langer een streefdoel is, maar de norm wordt, dit steeds in een open dialoog en respectvolle samenwerking met alle betrokken actoren.**

## Referenties

- Algemeen Christelijk Vakverbond (2009). Re-integratie van personen met een arbeidshandicap of langdurige ziekte. Bijlage bij *Vakbeweging* nr. 704, 25 juni 2009. ACV: Brussel.
- Baert, S. & Van Duyvenboden, J. (2013). Functiebeperking bij sollicitatie reveleren, kansen op jobgesprek liquideren? Universiteit Gent, Gent.
- BBC (Red.) (2015a). 84,000 deaf people face job discrimination, study finds. Geraadpleegd op 26 augustus 2015 via <http://www.bbc.com/news/uk-wales-32609900>.
- BBC (Red.) (2015b). Study says deaf people fear discrimination from employers. Geraadpleegd op 26 augustus 2015 via <http://www.bbc.com/news/uk-wales-32604044>.
- Belgisch Staatsblad (2002). Decreet van de Vlaamse Raad van 8 mei 2002. Geraadpleegd op 5 mei 2015 via [http://www.gelijkekansen.be/Portals/GelijkeKansen/wetgeving/Decreet\\_van\\_de\\_Vlaamse\\_Raad\\_van\\_8\\_mei\\_2002\\_11pg%5B1%5D.pdf](http://www.gelijkekansen.be/Portals/GelijkeKansen/wetgeving/Decreet_van_de_Vlaamse_Raad_van_8_mei_2002_11pg%5B1%5D.pdf).
- Bristoll, S.J. (2009). "But We Booked an Interpreter!" The Glass Ceiling and Deaf People: Do Interpreting Practices Contribute? UK: University of Leeds. In: *The Sign Language Translator and Interpreter (SLTI)*, 3:2, 117-140.
- Broekaert, E., Clement, J., & Bogaerts, J. (1994). *Arbeid*. In: Broekaert, E., Clement, J., & Bogaerts, J. (1994). *Wat Doven Zeggen. Onderzoek naar de socio-educatieve leefsituatie van volwassen doven en slechthorenden uit het buitengewoon onderwijs in Vlaanderen*. Leuven/Apeldoorn: Garant, p. 129-146.
- Centrum Algemeen Welzijnswerk. Geraadpleegd op 07 april 2015 via <http://www.caw.be/>.
- Centrum voor Gelijke Kansen en Racismebestrijding & Verminck, M. (Red.) (2012). Diversiteitsbarometer Werk. Geraadpleegd op 23 april 2015 via <http://www.diversiteit.be/diversiteit/files/File/Barometer/Werk/NL/De%20diversiteits%20barometer%20Werk.pdf>.
- Centrum voor Gelijke Kansen en Racismebestrijding (2012). Diversiteit en de arbeidsmarkt: cijfers en personen. Geraadpleegd op 23 april 2015 via <http://www.diversiteit.be/diversiteit-en-de-arbeidsmarkt-cijfers-en-personen>.
- Centrum voor Gelijke Kansen en Racismebestrijding (z.j.). Cijfers Arbeid en Tewerkstelling. Geraadpleegd op 23 april 2015 via <http://www.diversiteit.be/node/629>.
- Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding (Red.) (2009). *Discriminatie van personen met een handicap. Wat is het en wat doe je eraan? Praktische info en tips*. CGKR. Brussel.
- Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding. Geraadpleegd op 14 april 2015 via <http://www.diversiteit.be/interfederaal-gelijkekansen-centrum-1>.

---

<sup>14</sup> (Van Impe & Heyerick, 2008; Van Duyvenboden, 2013; GRIP, 2013; Vanden Driessche, 2015)

- Colruyt (Red.) (2015). "Ik heb me nooit gehandicapt gevoeld". Onder ons. Spraakmakers. Interview met Alain Wuytjens. In: De Gazet, personeelsblad Colruyt Group, juni 2015.
- Commissievergadering voor Economie, Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid (2015). Discriminatie op de arbeidsmarkt: werkgevers en -nemers doen hun zeg. Geraadpleegd op 30 april 2015 e.a. via [https://www.vlaamsparlement.be/commissies/commissievergaderingen/975470?utm\\_source=multimailer&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=20150428-nieuwsbrief-minderhedenforum#onder-andere-op-de-agenda](https://www.vlaamsparlement.be/commissies/commissievergaderingen/975470?utm_source=multimailer&utm_medium=email&utm_campaign=20150428-nieuwsbrief-minderhedenforum#onder-andere-op-de-agenda).
- Commissievergadering voor Economie, Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid (2015). Discriminatie op de arbeidsmarkt: verschillende organisaties doen hun zeg. Geraadpleegd op 30 april 2015 e.a. via [https://www.vlaamsparlement.be/commissies/commissievergaderingen/975470?utm\\_source=multimailer&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=20150428-nieuwsbrief-minderhedenforum#onder-andere-op-de-agenda](https://www.vlaamsparlement.be/commissies/commissievergaderingen/975470?utm_source=multimailer&utm_medium=email&utm_campaign=20150428-nieuwsbrief-minderhedenforum#onder-andere-op-de-agenda).
- Cornelissen, A. & Wouters, W. (2015). Tolk versus begeleider. Het een of het ander? Ongepubliceerd projectverslag aangeboden tot het verkrijgen van het diploma Graduaat Tolk voor Doven optie tolk Vlaamse Gebarentaal, CVO Crescendo, Mechelen.
- Defloor, S., Demarez, L., Pieters, D., Van Impe, A., Vyncke, A., Westland, G. & Wouters, J. (2014). *Recht op inclusief werk. Werkforum VN-verdrag voor de Rechten van Personen met een Handicap. Verslag van bijeenkomst op 25 november 2013*. Brussel: GRIP vzw.
- Delruelle, E. & De Witte, J. (2009). *Discriminatie op de arbeidsmarkt omwille van herkomst, huidskleur of nationaliteit*. Brussel: Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding.
- Departement Werk en Sociale Economie (2008). Evaluatie 10 jaar EAD-beleid: luik monitoring. Geraadpleegd op 02 juni 2015 via [http://www.werk.be/sites/default/files/2008\\_Monitoring\\_10\\_jaar\\_EAD.pdf](http://www.werk.be/sites/default/files/2008_Monitoring_10_jaar_EAD.pdf).
- Desmarez, P., Ouali, N. & Cennicola, P. (2011). Eindrapport: Belgische arbeidsmarktindicatoren op basis van leeftijd, handicap en nationaliteit: <http://www.diversiteit.be/diversiteit/files/File/Barometer/Werk/NL/Belgische%20arbeidsmarkt%20indicatoren%20op%20basis%20van%20leeftijd,%20handicap%20en%20nationaliteit.pdf>.
- Devoldere, E. (2015). Tolken in arbeid gerelateerde situaties en het project afstandstolken. Ongepubliceerde BA-paper aangeboden tot het verkrijgen van het diploma BA of Arts in de Toegepaste Taalkunde, KU Leuven (Faculteit Letteren), Antwerpen.
- Dickinson, J.C. (2010). Interpreting in a Community of Practice. A Sociolinguistic Study of the Signed Language Interpreter's Role in Workplace Discourse. Verenigd Koninkrijk: Heriot-Watt University.
- Federale Overheidsdienst Economie (Red.) (z.j.). Arbeidsparticipatie en gezondheidsproblemen of handicap. Geraadpleegd op 23 april 2015 via [http://economie.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/arbeid\\_leven/werk/participatie/](http://economie.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/arbeid_leven/werk/participatie/).
- Federale Overheidsdienst Economie (Red.) (z.j.). Enquête naar de arbeidskrachten. Geraadpleegd op 23 april 2015 via [http://economie.fgov.be/nl/binaries/NL\\_EFT\\_questionnaire%20individueel\\_2013\\_A4\\_tcm325-58887.pdf](http://economie.fgov.be/nl/binaries/NL_EFT_questionnaire%20individueel_2013_A4_tcm325-58887.pdf).
- Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid (2015). Socio-professionele re-integratie van mensen die het verst van de arbeidsmarkt af staan. Resultaten van het seminarie van 27 januari 2015.
- Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid (z.j.). Tegemoetkomingen: voorwaarden. Geraadpleegd op 10 juni 2015 via <http://www.handicap.fgov.be/nl/tegemoetkomingen/voorwaarden> en <http://handicap.fgov.be/sites/5030.fedimbo.belgium.be/files/explorer/nl/brochure-it-ivt.pdf>.
- Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (Red.) (z.j.). Discriminatie op de werkvloer. Geraadpleegd op 21 april 2015 via <http://www.werk.belgie.be/defaultTab.aspx?id=445>.
- Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (Red.) (z.j.). Organisaties van werkgevers en werknemers. Geraadpleegd op 21 april 2015 via [http://www.werk.belgie.be/detailA\\_Z.aspx?id=950](http://www.werk.belgie.be/detailA_Z.aspx?id=950).
- Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (Red.) (z.j.). Risicogroepen. Geraadpleegd op 21 april 2015 via <http://www.werk.belgie.be/defaultTab.aspx?id=737>.
- Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (Red.) (2005). Wegwijs in de redelijke aanpassingen ten behoeve van personen met een handicap op het werk. Wettelijk depot: D/2005/1205/17. Brussel: FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.
- Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (Red.) (1993). Codex over het welzijn op het werk. Geraadpleegd op 04 juni 2015 via <http://www.werk.belgie.be/moduleDefault.aspx?id=1958>.
- Fevlado vzw (2014). Focusgroeps gesprekken. Gent & Antwerpen.
- Fevlado vzw (2015a). Thema: werk. In: *Dovennieuws*, 2015:1, p. 2-5. Gent: Fevlado vzw.
- Fevlado vzw (2015b). Thema: Europees Project Afstandstolken. In: *Dovennieuws*, 2015:3, p. 2-8. Gent: Fevlado vzw.

- Fevlado-Diversus vzw (z.j.). Korte cursus VGT voor bedrijven en organisaties. Geraadpleegd op 6 juni 2015 via <http://www.fevlado.be/diversus-vzw/onze-workshops/kortevorming/>.
- Gelijke Rechten voor Personen met een Handicap. Geraadpleegd op 10 april 2015 via <http://www.gripvzw.be/>.
- Gespecialiseerde Opleidings-, Begeleidings- en Bemiddelingsdienst. Geraadpleegd op 07 april 2015 via <http://www.vdab.be/arbeidshandicap/cbo.shtml>.
- Gespecialiseerde Trajectbegeleiding en –bepaling. Geraadpleegd op 07 april 2015 via <http://www.gtb-vlaanderen.be/>.
- Gezondheid NV (2013). Medische minimumnormen voor een rijbewijs. Geraadpleegd op 10 juni 2015 via [http://www.gezondheid.be/index.cfm?fuseaction=art&art\\_id=5368](http://www.gezondheid.be/index.cfm?fuseaction=art&art_id=5368).
- Homans, L., viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams Minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding (2014). Beleidsnota 2014-2019. Gelijke kansen. Vlaamse Overheid, afdeling Communicatie, Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid: Brussel.
- Josten, E. J. C. (2007). De positie van doven en zwaar slechthorenden op de arbeidsmarkt. OSA Institute for Labour Studies: Tilburg.
- Katholieke Vereniging voor Gehandicapten (z.j.). Werk zoeken. Geraadpleegd op 15 juni 2015 via [http://www.kvg.be/?page=58&osn=1&#.VX\\_PfPntlBc](http://www.kvg.be/?page=58&osn=1&#.VX_PfPntlBc).
- Pabsch, A. & Söderqvist, P. (Eds.) (2015). *UNCRPD Implementation in Europe – a deaf perspective. Article 27: Work and Employment*. European Union of the Deaf: Brussel.
- Pabsch, A. (2015). Deaf people and employment – a survey analysis. In: Pabsch, A. & Söderqvist, P. (Eds.) (2015). *UNCRPD Implementation in Europe – a deaf perspective. Article 27: Work and Employment*. European Union of the Deaf: Brussel, 60-67.
- Portaal van het Federale Personeel (2014). Tewerkstelling van personen met een handicap. Geraadpleegd op 6 juni 2015 via [http://www.fedweb.belgium.be/nl/over\\_de\\_organisatie/over\\_de\\_federale\\_overheid/missie\\_visie\\_waarden/gelijke\\_kansen\\_en\\_diversiteit/personen\\_met\\_handicap/#.VWxpsc\\_tlBc](http://www.fedweb.belgium.be/nl/over_de_organisatie/over_de_federale_overheid/missie_visie_waarden/gelijke_kansen_en_diversiteit/personen_met_handicap/#.VWxpsc_tlBc).
- Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (2015). De activering van het zoekgedrag naar werk van de jongeren tijdens de beroepsinschakelingstijd. Geraadpleegd op 28 april 2015 via <http://www.rva.be/nl/documentatie/infoblad/t444>.
- Selor. Geraadpleegd op 07 april 2015 via <https://www.selor.be/nl/>.
- Smet, P., Vlaams Minister van Onderwijs, Jeugd, Gelijke Kansen en Brussel (2009). Beleidsnota 2009-2014. Gelijke kansen: samen gelijke kansen versterken. Vlaamse Overheid: Brussel.
- Steunpunt Handicap en Arbeid (2015). Quotum arbeidshandicap. Geraadpleegd op 6 juni 2015 via <http://handicapenarbeid.be/tag/quota/>.
- Universitair Centrum voor Begeleiding en Opleiding. Geraadpleegd op 07 april 2015 via <http://www.ugent.be/ucbo/nl>.
- Van Herreweghe, M. & Vermeerbergen, M. (1998). Tewerkstelling en werkloosheid. In: Van Herreweghe, M. & Vermeerbergen, M. (1998). *Thuishoren in een wereld van gebaren*. Gent: Academia Press, p. 189-201.
- Van Impe, A. & Heyerick, I. (2008). Tewerkstelling. In: Vermeerbergen, M. & Van Herreweghe, M. (Red.) (2008). *Wat [geweest/gewent] is. Organisaties van en voor doven in Vlaanderen bevraagd over 10 thema's*. Gent: Fevlado Diversus vzw en Academia Press, p. 275-308.
- Van Themsche, E. (2014). De perceptie van dove tolkgebruikers bij gebarentaaltolken in Vlaanderen, België. Ongepubliceerde BA-paper aangeboden tot het verkrijgen van het diploma BA of Arts in de Toegepaste Taalkunde, KU Leuven (Faculteit Letteren), Antwerpen.
- Vanden Driessche, F. (2015). Problemen die dove personen ondervinden bij het zoeken naar werk en mogelijke oplossingen. Ongepubliceerd projectverslag aangeboden tot het verkrijgen van het diploma Graduaat Tolk voor Doven optie tolk Vlaamse Gebarentaal, CVO Crescendo, Mechelen.
- Verenigde Naties (2006). Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap. Artikel 27: Werk en werkgelegenheid. Geraadpleegd op 10 april 2015 via <http://www.un.org/disabilities/default.asp?id=150>.
- Vereniging Personen met een Handicap (z.j.). Tewerkstelling. Geraadpleegd op 15 juni 2015 via <http://www.vfg.be/informatie/tewerkstelling/Pages/default.aspx>.
- Vermeerbergen, M. (2012). Tolken Vlaamse Gebarentaal op de werkvloer. *Ad Rem*, 26:4, p. 3-7.
- Visual Box (2015). Dovenparlement. Geraadpleegd op 19 juni 2015 via <https://vimeo.com/129340738>. Universiteit Gent.
- Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Geraadpleegd op 07 april 2015 via <http://www.vaph.be/vlafo/view/nl>.
- Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven vzw (2015). Jaarrapport 2014. Vzw CAB: Gent.

- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (Red.) (z.j.). Tips voor je CV. Geraadpleegd op 29 april 2015 via <http://www.vdab.be/werkinzicht/cvtips.shtml>.
- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (Red.) (september 2012). Bar(ometer). Geraadpleegd op 23 april 2015 via <http://www.vdab.be/blogs/redactie/2012/09>.
- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (Red.) (z.j.). Christophe: automecanicien. Geraadpleegd op 23 april 2015 via <http://www.vdab.be/arbeidshandicap/christophe.shtml>.
- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (Red.) (z.j.). Een arbeidsbeperking en werkzoekend. Geraadpleegd op 23 april 2015 via <http://www.vdab.be/arbeidshandicap/defaultwz.shtml>.
- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (Red.) (z.j.). Gespecialiseerde begeleiding. Geraadpleegd op 23 april 2015 via <http://www.vdab.be/arbeidshandicap/begeleiding.shtml>.
- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (Red.) (2015). Jobs. Geraadpleegd op 29 april 2015 via <https://www.vdab.be/jobs/vacatures?dagweekmaand=9000&p=1>.
- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (Red.) (december 2013). Niet competentiegericht werven maakt het alleen maar erger?. Geraadpleegd op 23 april 2015 via <http://www.vdab.be/blogs/fonsleroy/niet-competentiegericht-werven-maakt-het-alleen-maar-erger>.
- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (Red.) (z.j.). Vlaamse Ondersteuningspremie. Geraadpleegd op 07 april 2015 via <http://www.vdab.be/arbeidshandicap/wzvop.shtml#werknemer>.
- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (Red.) (z.j.). Voorwaarden medewerkers arbeidspostaanpassing. Geraadpleegd op 23 april 2015 via <http://www.vdab.be/arbeidshandicap/voorwaardenarbeidspostaanpassingwg>.
- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (Red.) (z.j.). Voorwaarden medewerkers VOP. Geraadpleegd op 23 april 2015 via <http://www.vdab.be/arbeidshandicap/voorwaardenvopwg>.
- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (Red.) (z.j.). Werken met een arbeidshandicap. Geraadpleegd op 23 april 2015 via <http://www.vdab.be/magezine/okt08/arbeidshandicap.shtml>.
- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding. Geraadpleegd op 07 april 2015 via [http://www.vdab.be/](http://www.vdab.be/en) en <http://www.vdab.be/beeld/reportages/arbeidshandicap.shtml>.
- Vlaamse Federatie van Beschutte Werkplaatsen. Geraadpleegd op 07 april 2015 via [www.vlab.be](http://www.vlab.be).
- Vlaamse Federatie van Gehandicapten. Geraadpleegd op 10 april 2015 via [www.vfg.be](http://www.vfg.be).
- Vlaamse Raad (2002). Decreet van de Vlaamse Raad van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt. Geraadpleegd op 02 juni 2015 via [http://www.gelijkekansen.be/Portals/GelijkeKansen/wetgeving/Decreet\\_van\\_de\\_Vlaamse\\_Raad\\_van\\_8\\_mei\\_2002\\_11pg%5B1%5D.pdf](http://www.gelijkekansen.be/Portals/GelijkeKansen/wetgeving/Decreet_van_de_Vlaamse_Raad_van_8_mei_2002_11pg%5B1%5D.pdf).
- Xu, S. (2015). A Deaf Economy-Deaf Businesses in Europe and USA. 7th International Deaf Academics & Researchers Conference. Februari 2015. Leuven.