

West-Vlaming start callcenters met 'afstandstolken' gebarentaal

„Doven evenwaardig laten voelen”

■ **OOSTDUINKERKE** – Johan Verstraete (31) uit Oostduinkerke start met zijn bedrijfje DirectEye een videotolksysteem voor doven en slechthorenden: dat zal ze toelaten in gebarentaal te communiceren met horenden, zonder dat de tolk zelf aanwezig is. Twee callcenters worden bemand met tolken die gebarentaal zullen omzetten in gesproken taal en omgekeerd. Al wie over een communicatiesysteem met camera en beeldscherm beschikt, kan er gebruik van maken.

DOOR HANNES HOSTEN

Het communicatieprobleem tussen doven en slechthorenden of horenden is op te lossen via een mobiele toepassing”, begint Johan Verstraete, die zelf doof is en tijdens het gesprek bijgestaan wordt door zijn partner en financieel manager bij DirectEye, Milan Dima. „Ik leerde het systeem kennen toen ik in de Verenigde Staten studeerde. Daar hebben dove en slechthorende mensen meer recht op videotolkminuten voor toegankelijke telecommunicatie én er bestaat bovendien al een afstandtolksysteem gelijkaardig aan het onze. Daar is het echter een gesloten systeem, binnen de universiteit waar ik studeerde.”

„Het systeem houdt in dat een dove of slechthorende belt naar ons callcenter, met een beeldtelefoon, een smartphone, een videoconferentiesysteem of wat dan ook. Daar komt hij of zij terecht bij een tolk Vlaamse gebarentaal of Langue des Signes de Belgique Francophone. Wij starten immers een Nederlandstalig callcenter in Gent en een Franstalig in Brussel. De tolk vertaalt de gebarentaal in gesproken taal en omgekeerd of zorgt dat er tekst op het

scherm verschijnt. Ook liplezen behoort tot de mogelijkheden. Op die manier kunnen vlotte gesprekken gevoerd worden, ook over de telefoon, zonder dat de tolk persoonlijk aanwezig is.”

Hoe meer, hoe minder

„Een testperiode van vier maanden is nu achter de rug”, vervolgt Johan. „Met DirectEye wonnen wij *IBBT iBoot Camp*, een trainings- en coachingprogramma voor startende ondernemers van IBBT, een onderzoeksinstelling gesubsidieerd door de Vlaamse overheid. DirectEye is trouwens gevestigd in de IBBT-gebouwen in Gent. Door onze overwinning vroegen en kregen we een vervolfinanciering, die ons toelaat om in november definitief met de twee callcenters te starten. We beginnen met twee tolken in elk callcenter, maar bedoeling is te groeien naar een viertal per locatie. Het zijn freelancers die we op piekuren meer kunnen inzetten dan op daluren.”

„In het begin zullen we vier tot acht uur per week bereikbaar zijn, maar op termijn willen we beide callcenters zo’n veertig uur per week bemannen. Hoe meer respons er komt, hoe sneller we voltijds beschikbaar zullen zijn. Ook bedrijven die hun klantendiensten op bepaalde uren toegankelijk willen maken voor dove klanten, kunnen bij ons terecht. Hoe meer bedrijven er meedoen, hoe minder het zal kosten. Ook publieke diensten – politie, overheidsadministraties... – kunnen met ons samenwerken om toegankelijker te worden. Wij rekenen op inkomsten van bedrijven en overheidsdiensten en van eindgebruikers, zeker zolang de overheid ons geen gesubsidieerde tolkuren toekent.”

„Evenwaardig aan horenden”

„Nu al subsidieert de overheid tolkuren die via tolkenbureaus ingezet worden”, legt Johan uit. „Wij zijn nu aan het lobbyen om een deel van die uren aan ons te geven. Dat is geen kost, maar een besparing voor de overheid. Zo’n tolk werkt immers per uur, bij ons kan hij per minuut worden betaald. Bovendien wint hij tijd doordat hij zich niet hoeft te verplaatsen. Dove mensen die naar een bank gaan bijvoorbeeld, hoeven niet langer een tolk in te huren. Ze hoeven enkel

hun iPad of hun smartphone mee te nemen. Natuurlijk blijft ook fysiek tolken nodig. Maar heel wat dringende opdrachten kunnen door het callcenter aangepakt worden.”

„Tolken vinden, zal geen probleem zijn. Vlaanderen telt een 300-tal erkende tolken Vlaamse gebarentaal. Er zijn zeker voldoende mensen bereid om van op afstand te tolken. In principe zou het ook van thuis uit kunnen, al willen wij in het begin vanuit de callcenters werken. Ons systeem laat doven en slechthorenden toe om heel wat zaken op hun eentje op te lossen, waar zij anders hulp bij nodig zouden hebben. Op die manier voelen ze zich evenwaardig aan horenden.

Zonder afstandstolk zou ik nooit CEO van een bedrijf kunnen zijn. Telefonische communicatie is anders niet haalbaar.”

Sociaal ondernemer

„Toen ik na mijn studies terugkeerde naar België, was het niet makkelijk om werk te vinden.” getuigt Johan, „en daarom startte ik mijn eigen project op. In het begin liep het moeizaam. We zaten ook net in volle crisis. Maar later kwam ik bij IBBT terecht en zo belandde alles in een stroomversnelling. Ik heb een team samengesteld en ben nu actief als sociaal ondernemer. We zijn met vijf: twee informatici, één juriste, één financieel manager en ikzelf. Enkel Milan is niet doof, maar hij heeft wel twee dove kindjes én is tolk Vlaamse gebarentaal. Op woensdagnamiddag geef ik zelf lessen gebarentaal aan mensen die bij IBBT werken.”

„België telt 1.330.000 doven en slechthorenden. 75 procent hebben baat bij onze dienstverlening, de overigen zijn mild slechthorend en kunnen zonder ons verder. Slechts 14.000 mensen hebben een erkenning om tolkuren terugbetaald te krijgen, maar wij kunnen veel meer mensen helpen. Eén miljoen slechthorenden kennen geen gebarentaal, maar zij kunnen gebruikmaken met het systeem waarbij we tekst leesbaar maken op het scherm. Het is min of meer voorspelbaar dat de kleine groep gebruikers van gebarentaal gebruik zullen maken van ons callcenter, maar we kunnen niet voorspellen in welke mate de veel grotere groep andere slechthorenden dat ook zullen doen.

Zeker is wel dat wij communicatie ook voor hen veel toegankelijker kunnen maken.”

„Zonder afstandstolk zou ikzelf nooit CEO van een bedrijf kunnen zijn”

JOHAN VERSTRAETE

» PRIVÉ

Johan Verstraete is 31 jaar en de zoon van Paul Verstraete en Carla Dombrecht. Hij werd doof geboren in Roesselare en groeide op in Oostduinkerke. Tegenwoordig brengt Johan de weken door in Gent, tijdens de weekends is hij veelal in Oostduinkerke te vinden.

» OPLEIDING

Hij studeerde van 2003 tot 2008 in de Verenigde Staten, waar hij zijn diploma visuele communicatie haalde.

» HOBBY

Johan is de voorzitter van Deafkite, een kiteclub voor doven en slechthorenden actief in de surfclub SYCOD in Oostduinkerke.



Johan Verstraete met zijn beeldtelefoon op zijn bureau bij IBBT in Gent. Johan is zelf doof, maar staat wel aan het hoofd van zijn bedrijf DirectEye. (Foto HH)