



Inventaris van de belangrijkste samenwerkingsregels tussen het CAB en de freelance tolken in de domeinen Welzijn, Werk en Onderwijs

Januari 2019

Deze inventaris is gebaseerd op:

- ❖ de vorige editie uit 2017
- ❖ Het Besluit van de Vlaamse Regering op 15/01/2016 houdende de vaststelling van overkoepelende regels voor het centraal tolkenbureau voor de beleidsdomeinen Onderwijs en Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (B.S.11/02/2016)
- ❖ de richtlijnen van AGODI (het **Agentschap voor Onderwijsdiensten** van het Ministerie van Onderwijs), de VDAB, het VAPH en/of de samenwerkingsakkoorden met deze overheden
- ❖ de gezamenlijke afspraken **tot begin mei 2018** in het intersectoraal overleg (ISO): met de voornoemde drie overheden, de belangenverenigingen van de gebruikers (**Doof Vlaanderen**) en de tolken VGT (BVGTT), en de opdrachthouder (CAB) die de tolkenwerking organiseert.

Wijzigingen sinds mei 2018 ten opzichte van de vorige editie uit 2017 werden in **turkoois** gemarkeerd.

Wijziging sinds januari 2019 werd in **groen** gemarkeerd.



Inhoudstafel

1. DEFINITIES VAN “TOLKOPDRACHTEN”	4
1.1 EEN LIVE TOLKOPDRACHT VAN DE TOLK VGT OF SCHRIJFTOLK	4
1.2 EEN AFSTANDSTOLKOPDRACHT VAN DE TOLK VGT OF SCHRIJFTOLK	4
1.3 EEN TELEFOONTOLKOPDRACHT VAN DE TOLK VGT	4
1.4 “UITGESTELD TOLKEN”	5
1.5 NIET VERGOEDBARE TOLKOPDRACHTEN OF ANDERE TAKEN	5
2. ACTIVERINGSVOORWAARDEN VAN DE TOLK	6
2.1 IN WELZIEN EN WERK	6
2.1.1 TOLK VGT	6
2.1.2 ST	6
2.1.3 ACTIVERINGSPROCEDURE VAN DE TOLK VGT EN ST BIJ HET CAB	6
2.2 IN ONDERWIJS	7
2.2.1 TOLK VGT	7
2.2.2 ST	8
2.2.3 ACTIES DIE RECHTSTREEKS VOORTVLOEIEN UIT DE ACTIVERINGSPROCEDURE	8
3. UITVOERING VAN PRESTATIES ALS LIVE TOLK	9
3.1 IN WELZIEN EN WERK (MET L, A, S OF B UREN) ALS TOLK VGT OF ALS SCHRIJFTOLK	9
3.1.1 DE TOEKENNING EN UITVOERING VAN EEN TOLKOPDRACHT	9
3.1.2 HET BEREKENEN VAN HET UURHONORARIUM EN DE REISKOSTEN VAN DE TOLK	12
3.1.3 AFGELASTING, WACHTEN, ONDERBOEKING, OVERBOEKING, PAUZE BIJ EEN TOLKOPDRACHT	14
3.2 IN ONDERWIJS (MET O- OF VO- UREN) ALS TOLK VGT	18
3.2.1 DE TOEKENNING EN UITVOERING VAN EEN TOLKOPDRACHT	18
3.2.2 BEREKENEN VAN UURHONORARIUM EN REISKOST VAN DE TOLK	19
3.2.3 TIJDIGE AFGELASTING, TE LATE AFGELASTING (TLA), VERVANGOPDRACHTEN EN VERGOEDINGEN TOLK IN DEZE SITUATIES	21
3.3 IN ONDERWIJS (MET O- OF VO- UREN) ALS SCHRIJFTOLK	22
3.3.1 OVERGANGSFASE SEDERT 2015-2016	23
3.3.2 UITVOERING EN VERGOEDING VAN EEN TOLKOPDRACHT IN DE HUIDIGE OVERGANGSFASE	23
4. VERDERE GELIJKAARDIGE PROCEDURES OM DE TOLKEN UIT TE BETALEN IN DE DRIE SECTOREN	26
5. ENKELE VERDUIDELIJKINGEN OVER HET ONDERSCHIED TUSSEN DE VERSCHILLENDE SOORTEN TOLKUREN IN WELZIEN, ONDERWIJS EN WERK	27



5.1	BEHALVE IN SOCIALE/PRIVATE SITUATIES KUNNEN L- UREN ENKEL INGEZET WORDEN IN RESIDUAIRE SITUATIES	27
5.2	TOLKUREN IN HET KADER VAN WERK OF HET ZOEKEN VAN WERK	27
5.2.1	A-UREN.....	27
5.2.2	B-UREN.....	27
5.2.3	S-UREN	28
5.3	ONDERWIJS	28
6.	<u>BEREIKBAARHEID VAN HET CAB VOOR TOLKEN</u>	29
7.	<u>KLACHTENPROCEDURES IN WELZIJN, WERK EN ONDERWIJS.....</u>	30
7.1	OPDRACHT VAN HET CAB INZAKE NAZICHT VAN TOLKPRESTATIES EN MISBRUIKEN DOOR GEBRUIKERS EN TOLKEN	30
7.2	KLACHTENPROCEDURES	30
7.2.1	SOORTEN KLACHTENBEMIDDELING EN HUN UITWERKING	30
7.2.2	DE KLACHTENCOMMISSIE	33
8.	<u>ACTIVITEITEN VAN HET CAB INZAKE TOLKAANVRAGEN VAN ZOGENAAMDE “DERDEN”</u>	34
8.1	DEFINITIE VAN “DERDEN”	34
8.2	AFSPRAKEN	34
9.	<u>UITVOERING VAN PRESTATIES ALS AFSTANDSTOLK</u>	35
9.1	BEREKENING VAN HET UURHONORARIUM EN DE REISKOSTEN VAN DE TOLK	35
9.2	SELECTIE VAN BIJKOMENDE AFSTANDSTOLKEN	36
9.3	BOEKINGEN EN RESERVATIES VAN PRESTATIES.....	36
9.4	AFWEZIGHEID VAN AFSTANDSTOLKEN.....	37

1. Definities van “tolkopdrachten”

1.1 Een live tolkopdracht van de tolk VGT of schrijftolk

Hierbij zijn altijd minstens 3 partijen fysiek in dezelfde ruimte aanwezig: de dove gebruiker die de tolkuren inzet, de horende gesprekspartner en de tolk.

De tolk VGT vertaalt het gesprek tussen de dove gebruiker en horende gebruiker van gesproken Nederlands naar Vlaamse gebarentaal en omgekeerd.

De schrijftolk noteert alles wat gezegd wordt volledig in de geschreven taal **en omgekeerd**.

Dit soort van opdrachten kan uitgevoerd worden in Welzijn, Werk en Onderwijs.

1.2 Een afstandstolkopdracht van de tolk VGT of schrijftolk

2 modaliteiten zijn mogelijk:

- ❖ Hierbij zijn de dove gebruiker en horende gebruiker aanwezig in dezelfde ruimte. De tolk vertoeft in een andere ruimte.

Via een beeldscherm wordt het gesprek tussen de dove en horende gebruiker:

- Ofwel **getolkt** van gesproken Nederlands naar Vlaamse gebarentaal en omgekeerd
- **Ofwel omgezet van geschreven Nederlands naar gesproken Nederlands en omgekeerd.**

- ❖ Hierbij bevinden zowel de dove gebruiker als de horende gebruiker als de tolk zich elk in een verschillende ruimte.

Via een beeldscherm en een telefoon wordt het gesprek tussen de dove en horende gebruiker

- Ofwel getolkt van Vlaamse gebarentaal naar gesproken Nederlands en omgekeerd
- **Ofwel omgezet van geschreven Nederlands naar gesproken Nederlands en omgekeerd.**

Dit soort van opdrachten kan uitgevoerd worden in Welzijn en Werk **(en voorlopig enkel als experiment in Onderwijs)**.

1.3 Een telefoontolkopdracht van de tolk VGT

Hierbij zijn minstens de dove gebruiker die de tolkuren inzet en de tolk in dezelfde ruimte aanwezig. Een horende gesprekspartner bevindt zich in een andere ruimte.



De tolk tolkt door middel van een telefoon tussen de dove gebruiker en de horende gesprekspartner.

Telefoontolken is uitzonderlijk, want kan enkel in aansluiting met een live tolkopdracht (zie 1.1 hierboven) voor dezelfde gebruiker.

Aangezien de overheid de kosten van de afstandstolkendienst draagt, is het wenselijk dat de gebruiker tijdens de openingsuren van de afstandstolkendienst deze dienst gebruikt i.p.v. een telefoontolk.

Dit soort van opdrachten kan uitgevoerd worden in Welzijn en Werk.

1.4 “Uitgesteld tolken”

Wegens de schaarste aan tolken is het mogelijk dat geen live tolk of schrijftolk kan uitgestuurd worden naar de onderwijsinstelling. Soms wordt dan wel eens de vraag gesteld of een tolk VGT een met camera opgenomen les achteraf mag tolken, of dat een schrijftolk achteraf een in de les vertoond filmpje zonder ondertitels mag **omzetten** naar geschreven Nederlands (deze voorbeeldenlijst is niet limitatief). Een dergelijke prestatie kan enkel experimenteel toegelaten worden. Dit betekent dat voor de aanvang van een dergelijke prestatie uitdrukkelijk toestemming moet verkregen worden van AGODI.

Dit soort van experimentele opdrachten kan uitgevoerd worden in Onderwijs.

1.5 Niet vergoedbare tolkopdrachten of andere taken

Tolkuren van gebruikers zijn strikt persoonlijk

Tolkprestaties die worden uitgevoerd waarbij gebruiker A niet aanwezig is en waarbij A de rechthebbende is van het pakket tolkuren, zijn niet vergoedbaar met de tolkuren van A.

Taken die eventueel aan tolken gevraagd worden en die verschillend zijn van de definities onder 1.1, 1.2 en 1.3.

Tolkuren kunnen niet kunnen gebruikt worden om tolken te vergoeden die bijvoorbeeld:

- ❖ les VGT geven
- ❖ een geschreven verslag maken van een vergadering waarin VGT wordt gebruikt
- ❖ geschreven tekst verduidelijken/vertalen voor dove gebruikers
- ❖ tijd uittrekken om zich voor te bereiden bij tolkopdrachten

Deze voorbeeldenlijst is niet limitatief.

2. Activeringsvoorwaarden van de tolk

Terminologie: wanneer in deze tekst het woord "tolk" wordt gebruikt, dan wordt hiermee tegelijk de tolk VGT en de schrijftolk (ST) bedoeld. Wanneer het over slechts één van beide categorieën gaat, dan wordt "tolk VGT" of "ST" gebruikt.

2.1 In Welzijn en Werk

2.1.1 Tolk VGT

Het CAB mag namens het VAPH en de VDAB een tolk inzetten en zijn/haar prestaties ten laste nemen indien hij/zij in praktijk:

- ❖ ofwel in het bezit is van één van de volgende diploma's, behaald aan een door de Vlaamse Gemeenschap erkende, gefinancierde of gesubsidieerde onderwijsinstelling:
 - "Master in het tolken" met Vlaamse Gebarentaal in het talenpakket
 - "Tolk voor Doven"
 - "Tolk voor Doven - optie Tolk Vlaamse Gebarentaal"
- ❖ ofwel erkend is door het VAPH op 01.01.2004.

2.1.2 ST

Het CAB mag namens het VAPH en de VDAB een ST inzetten en zijn/haar prestaties ten laste nemen indien hij/zij in praktijk minimaal over een diploma A1 / bachelor / graduaat beschikt.

2.1.3 Activeringsprocedure van de tolk VGT en ST bij het CAB

De start van de gebruikelijke procedure om als tolk voor de eerste keer actief te worden in Welzijn en Werk, verloopt als volgt:

- ❖ De opleidingen van tolken VGT die de 3 voornoemde diploma's afleveren, sturen de nieuwe namen, mailadressen en woonadressen van de pas afgestudeerde tolken spoedig naar het CAB. Het CAB bezorgt deze potentiële kandidaten een brief met een verzoek tot medewerking en een verzoek om de deontologische code voor tolken VGT ondertekend terug te sturen naar het CAB.

Voor de tekst [van de deontologische code](#): zie de rubriek "Documenten NL" op www.cabvlaanderen.be.



- ❖ Personen die belangstelling hebben om als schrijftolk te functioneren, sturen op eigen initiatief hun naam, mailadres en woonadres en hun vereiste diploma van A1, bachelor of graduaat, op naar het CAB. Het CAB verzoekt daarna deze potentiële kandidaten om de deontologische code voor schrijftolken ondertekend terug te sturen naar het CAB.

Voor de tekst van de [code](#): zie de rubriek “Documenten NL” op www.cabvlaanderen.be.

Het CAB bezorgt nadien aan de belangstellende tolken VGT en ST:

- ❖ de inventaris van de samenwerkingsregels tussen het CAB en de freelance tolken
- ❖ een login en paswoord voor www.cabvlaanderen.be

Zodra de tolk via zijn account op www.cabvlaanderen.be in de [rubriek “aanmelden voor tolken”](#) zijn/haar persoonlijke fiche heeft aangevuld, verleent het CAB hem/haar met dezelfde gebruikersnaam en paswoord toegang tot de webapplicatie www.tolkaanvraag.be. Via die webapplicatie kan de tolk continu het aanbod aan tolkopdrachten zien en aanvaarden en de prestaties van de getolkte opdrachten invullen. De tolk kan voor het onder de knie krijgen van de applicatie de [“handleiding webapplicatie tolken”](#) raadplegen.

Het accepteren van tolkopdrachten op www.tolkaanvraag.be betekent dat de tolk akkoord gaat met de inventaris van de samenwerkingsregels (zie het bericht daarover dat bij acceptatie door de tolk op elke tolkaanvraag te lezen staat).

Op de persoonlijke fiche in de rubriek [“aanmelden voor tolken”](#) in www.cabvlaanderen.be kan de tolk vervolgens ook zelf aanvinken of zij/hij (naast de basisgegevens (sommige van) die gegevens zichtbaar (= publiek) wil plaatsen voor de gebruikers en zij/hij kan een foto uploaden.

Gebruikers kunnen deze gegevens desgewenst filteren in de rubriek [“Zoek een tolk”](#) (bv. een gebruiker wenst de namen te kennen van alle tolken die Lormen en actief zijn in West-Vlaanderen).

De [Gegevensfiche tolken VGT](#) bevat extra informatie die de tolk de mogelijkheid biedt om een vervangingsopdracht te weigeren en toch voor de TLA uitbetaald te worden en de tolk kan in deze fiche aanduiden of zij/hij wenst opgenomen te worden in de vaste pool van onderwijstolken.

Indien meerdere nieuwe VGT-tolken tegelijk afstuderen, dan worden zij als introductie door het CAB ook uitgenodigd op een “instapmoment” om de praktische aspecten van de werking te overlopen.

2.2 [In Onderwijs](#)

2.2.1 [Tolk VGT](#)

Om als tolk VGT op te kunnen treden moet de tolk:

- ❖ ofwel in het bezit zijn van één van de volgende diploma's, behaald aan een door de Vlaamse Gemeenschap erkende, gefinancierde of gesubsidieerde onderwijsinstelling:
 - "Tolk voor Doven"
 - "Tolk voor Doven - Optie Tolk Vlaamse Gebarentaal"



- “Master in het tolken”, waarbij Vlaamse Gebarentaal één van de talen is
- ❖ ofwel erkend zijn door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap op 1/1/2004.

2.2.2 ST

Om als ST te kunnen optreden moet de tolk minimaal in het bezit zijn van een A1- of bachelor diploma.

De overgangsmaatregelen in verband met de toegelaten statuten van ST in het schooljaar 2015-2016, worden in 2017-2018 en 2018-2019 behouden:

Voor het secundair onderwijs, basisonderwijs, volwassenenonderwijs:

- ❖ “Nieuwe” schrijftolken (= schrijftolken die eerder geen schrijftolkopdracht hebben uitgevoerd binnen onderwijs): zij nemen automatisch het nieuwe statuut (zelfstandige statuut) aan
- ❖ “Oude” schrijftolken (= schrijftolken die eerder een schrijftolkopdracht hebben uitgevoerd binnen onderwijs in een statuut dat nog geen zelfstandige statuut was): zij mogen, indien zij dat wensen, voorlopig nog verder werken vanuit dit vorig statuut.

Voor het hoger onderwijs geldt nog steeds een aparte uitzonderingsmaatregel: zowel oude als nieuwe schrijftolken mogen, indien zij dat wensen, nog kiezen voor een “oud” statuut.

2.2.3 Acties die rechtstreeks voortvloeien uit de activeringsprocedure

Idem als in 2.1.3

Uitzondering: schrijftolken in onderwijs bezorgen aan het CAB een engagementsverklaring voor schrijftolken. Voor de tekst van de [code](#): zie de rubriek “Documenten NL” op www.cabvlaanderen.be.

3. Uitvoering van prestaties als live tolk

3.1 In Welzijn en Werk (met L, A, S of B uren) als tolk VGT of als schrijftolk

3.1.1 De toekenning en uitvoering van een tolkopdracht

3.1.1.1 Uitvoering

Vooraleer de tolk gaat tolken, dient hij/zij over een “toekenning” van het CAB inzake de opdracht te beschikken.

Meerdere tolken kunnen via de webapplicatie dezelfde tolkopdracht “accepteren”. De tolk is pas zeker dat hij/zij de opdracht mag uitvoeren, indien het CAB de opdracht aan hem/haar via de webapplicatie heeft “toegekend”.

Zelfs wanneer de tolkgebruiker heeft verklaard aan de tolk dat hij/zij zal mogen komen tolken voor hem/haar, dan nog blijft de betaling van de tolk zonder “toekenning” van het CAB onzeker:

- ❖ het is mogelijk dat het CAB van de gebruiker geen tolkaanvraag heeft ontvangen en/of dat het tolkurenpakket van de gebruiker helemaal opgebruikt is
- ❖ het is theoretisch mogelijk dat tijdens de laatste maanden van het kalenderjaar het tolkurencontingent van het CAB onverwacht opgebruikt is (het contingent is het totaalpakket van tolkuren dat het CAB in heel Vlaanderen tijdens één jaar mag uitbetalen van de overheid voor tolkprestaties).

Vroeger, toen er nog een groot tolkentakort heerste, werd het CAB genoodzaakt om de tolken in de mate van het mogelijke te verdelen onder de gebruikers en hun aanvragen. Als resultaat van het bemiddelingswerk wordt gestreefd naar een compromis tussen het algemeen belang van de gebruikers, de belangen van de individuele tolk en de belangen van de individuele gebruiker.

Nu zijn er heel wat meer tolken. Tijdens de laatste jaren is de positieve trend toegenomen waarbij de gebruikers zelf hun tolken kunnen kiezen. Dat is zeker zo in welzijn en werk en in sommige gevallen ook al in onderwijs. De zoekprocedures van het CAB werden dienaangaande in de laatste jaren geleidelijk aangepast aan de omstandigheden.

Doof Vlaanderen, de BVGT en het CAB hebben hierover beraadslaagd. Er werd besloten om de volgende verouderde bepaling te schrappen vanaf 6 september 2018: *“In principe blijft de toekenning van een tolk aan een gebruiker gelden. Vragen achteraf van gebruikers om alsnog de toekenning van een tolk te annuleren ten voordele van een andere tolk, kunnen door het CAB niet zomaar aanvaard worden, omdat anders geen enkele tolk nog zeker is van zijn/haar afspraken en boekingen. Enkel wanneer de oorspronkelijk toegekende tolk akkoord gaat met de annulering omdat hiervoor een duidelijke reden werd opgegeven, kunnen er nog wijzigingen doorgevoerd worden.”*



Dat betekent dat voortaan de dove gebruiker in welzijn en werk de volledige vrijheid heeft om op gelijk welk ogenblik voorkeurtolken te kiezen en eventueel later zijn voorkeur nog te wijzigen, behalve in de TLA waarborgperiode.

(Wat onderwijs betreft is de situatie afhankelijk van het aantal tolken dat beschikbaar is in de regio en het tolkentekort: hiervoor verwijst het CAB naar de tekst van de “zoekprocedure in onderwijs”.)

3.1.1.2 Regularisatie van een nog niet aangegeven tolkopdracht door de gebruiker

Het zogenaamd “regulariseren” van tolkopdrachten, m.a.w. wanneer de gebruiker nog gauw tolkaanvragen indient die al voorbij zijn, wordt in principe door het CAB niet aanvaard, tenzij het om een tolkaanvraag gaat waarbij aangetoond wordt dat de gebruiker niet bij machte was om de tolkaanvraag op de normale manier in te dienen. In een dergelijke situatie beschikt de gebruiker over vijf werkdagen tijd om zijn aanvraag te regulariseren.

In zeldzame gevallen kan het CAB een tolk op een andere manier dan met een “toekenning” via de applicatie confirmeren, bijvoorbeeld via een e-mail of telefoontje. Dat gebeurt soms wanneer de tolkaanvraag pas 's avonds of in het weekend bij het CAB binnenloopt en wanneer die opdracht enkele uren daarna al doorgaat. Dan ontbreken de middelen om de procedure via de normale weg af te wikkelen.

3.1.1.3 Zoekprocedure van het CAB

Dit staat beschreven in de tekst [“Zoekprocedure in Welzijn & Werk”](#).

3.1.1.4 Teamtolken

Informatie hierover kan men lezen in de tekst [“Richtlijn teamtolken”](#).

3.1.1.5 Het invullen van de prestatiebladen (PB)

De prestatiebladen in Welzijn en Werk zijn de documenten waarmee de prestaties van tolken kunnen gestaafd worden naar de overheden toe.

Het “prestatieblad”, dat op het einde van een “tolkopdracht” moet ondertekend worden door de tolk en de gebruiker, is het wettelijk document dat bepaalt op welke vergoeding de tolk recht heeft.

Het is belangrijk dat de tolk het PB netjes invult. Zo is het noodzakelijk dat het onderwerp omschreven wordt. Als men als tolk een onderhoud met notaris Vandingenen tolkt, moet op het PB minstens als onderwerp geschreven worden: “gesprek notaris”, en niet “gesprek”. De overheden verwachten dat uit de inlichtingen van de gebruiker op de tolkaanvraag en het PB van de tolk kan afgeleid worden dat er wel degelijk een tolkopdracht is doorgedaan met een gesprekspartner.

Wanneer de opdracht onverwacht niet is doorgedaan en de tolk heeft recht op een vergoeding wegens TLA, dan hoeft hij/zij hiervoor geen PB op te maken. Van zodra de tolk weet dat de opdracht plots niet doorgaat, moet hij/zij het CAB verwittigen zodat het CAB eventuele opeenvolgende TLA's kan vermijden en ook snel een vervangopdracht kan zoeken.



3.1.1.6 Het bewaren van ingevulde PB door de tolken

De sector heeft in 2017 bij de overheden gepleit om de administratie te digitaliseren. Eén van de actiepunten was het digitaliseren van de PB en MS. Voorlopig blijven de overheden van mening dat er ondertekende originele PB en MS moeten blijven bestaan. Om de administratieve molen toch te vereenvoudigen voor zowel de tolken als het CAB en de postkosten van de tolk te beperken, werd eind 2017 door het ISO een tussenvoorstel goedgekeurd.

De tolk geeft enkel nog zijn prestaties in op de applicatie, en bewaart thuis de ondertekende prestatiebladen/maandstaten. Hij hoeft die niet meer te bezorgen aan het CAB. De overheden aanvaardden deze procedure op voorwaarde dat het CAB regelmatig een steekproef houdt bij elke actieve tolk, waarbij de tolk de ondertekende bewijzen moet kunnen voorleggen.

Verdere praktische informatie:

❖ Hoe lang moet een tolk de ondertekende bewijzen bewaren?

10 jaar

❖ Het lijkt billijk dat de controles van het CAB een boekhoudkundig jaar niet overschrijden, met uitzondering van de PB van december die in januari van het jaar daarop opgevraagd worden?

De controles zullen in principe zo veel mogelijk doorgaan in het boekhoudkundig jaar zelf, want ook het CAB wenst een transparante ordelijke werkwijze.

Er zijn wel zeldzame situaties denkbaar waarbij het CAB door de overheid zou kunnen gedwongen worden om een of enkele jaren verder terug te gaan, nl. indien er duidelijke aanwijzingen zijn van meerdere gevallen van bv. valsheid in geschrifte.

❖ Er zijn aannemelijke situaties waarbij een tolk niet in de mogelijkheid is om de PB tijdig voor te leggen, zoals bv. de tolk is voor lange tijd weg van huis of verhuist net. Kan de tolk dan flexibiliteit van het CAB verwachten?

Na het opvragen van de documenten heeft de tolk een maand tijd om de documenten te bezorgen aan het CAB. In zo'n aannemelijke situatie moet het CAB steeds een tolkvriendelijke ingesteldheid bewaren, dus wordt de termijn hier met een maand verlengd.

❖ Verandert er momenteel iets voor de dove gebruikers of onderwijsinstellingen?

Voor de gebruikers in Welzijn en Werk verandert er voorlopig niets, zij blijven de dubbeltjes van hun ondertekende PB ontvangen van de tolk. In tolkaanvraag 2.0 zullen zij de extra mogelijkheid krijgen om door de tolk ingegeven prestaties te verifiëren. Wat de onderwijsinstellingen betreft: ook voor hen verandert er voorlopig niets t.o.v. 2017.

❖ Wat gebeurt er indien bij controle de tolk de documenten niet binnen de afgesproken maand kan indienen?

Het bedrag dat overeenstemt met de prestaties die direct verband houden met de ontbrekende documenten, zal van zijn volgende uitbetaling afgehouden worden.

❖ Op welke manieren kan de tolk bij controle opgevraagde documenten indienen?

Een doorslagje (gekleurd doordrukpapier) bezorgen van elk gevraagd PB van de betrokken maand (als het maar gaat over één of een paar PB, is een kopie ook handig): een kopie van elke gevraagde MS bezorgen; als het maar gaat om één of een paar PB of MS, dan kan men eventueel ook een foto met smartphone mailen naar



tolkaanvraag@cabvlaanderen.be - foto dient uiteraard het volledige document en uw naam goed leesbaar te maken).

Gelieve bij controles geen originele PB of MS te bezorgen. Dit mag niet, omdat volgens de wet de originele documenten tien jaar bij de tolk moeten blijven.

❖ Wat met kleine commentaren (bv. grote wegomleiding) die tolken in het verleden soms via de PB of MS doorgaven aan het CAB?

Deze worden voortaan consequent doorgegeven via het tekstveld dat beschikbaar is bij het ingeven van de prestatie in de applicatie.

De oude regel van het eventueel “opschorten” van toekomstige betalingen, wordt met deze nieuwe regeling opgeheven.

Tip: aangezien het CAB de PB en MS niet meer ontvangt, is het CAB voor de stipte uitbetaling van tolken geheel afhankelijk van de info die de tolk ingeeft op www.tolkaanvraag.be. Tolken die hun prestaties niet consequent en tijdig invullen, kunnen helaas onmogelijk tijdig uitbetaald worden.

(Tolken die hun prestatiegegevens niet tijdig hebben ingevuld op de applicatie, zullen in de maand die volgt op de maand van de prestaties gevraagd worden om de documenten te bezorgen van de ontbrekende prestaties)

3.1.2 Het berekenen van het uurhonorarium en de reiskosten van de tolk

3.1.2.1 Het uurhonorarium

Het Besluit van de Vlaamse Regering uit 2016 stelt o.m.:

“De uren dienstverlening die de tolken Vlaamse Gebarentaal effectief hebben gepresteerd en die zijn aanvaard door het centraal tolkenbureau, de tijd van de verplaatsing niet inbegrepen, worden vergoed naar rato van 36,35 euro per gefactureerd vol of begonnen uur.”

“Het bedrag, vermeld in het eerste lid, wordt jaarlijks op 1 januari aangepast volgens de formule: 36,35 euro x [index december jaar x-1/index december 2014].”

Het uurhonorarium bedraagt op 01/01/2019 : € 38,43.

De tolkprestaties van tolken VGT en schrijftolken voor Welzijn, Werk en Onderwijs zijn vrijgesteld van btw.

Een voorbeeld: de tolk verplaatst zich tussen 14u40 en 15u00 naar de plaats van de tolkopdracht. De opdracht duurt van 15u00 tot 16u25. Daarna verplaatst de tolk zich huiswaarts van 16u25 tot 16u45:

- ❖ de verplaatsingstijden zullen niet betaald worden
- ❖ het CAB zal 2 tolkuren uitbetalen, aangezien het 2^e tolkuur wordt afgerond tot een volledig tolkuur.

Tenzij de tolkaanvraag tijdig wordt afgelast, worden alle door de gebruiker aangevraagde tolkuren uitbetaald aan de tolk.



Een voorbeeld: de gebruiker vraagt 2 tolken aan voor een studiedag van 09u30 tot 12u30 en van 13u00 tot 16u00. Uiteindelijk blijkt de opdracht slechts te duren tot 15u00. Elke tolk ontvangt als honorarium 6 tolkuren.

Indien de tolk een vervangopdracht aanvaardt, wordt een verrekening toegepast. De tolk mag hierbij geen financieel verlies lijden. Zie verder in hoofdstukje 2.1.3.5.

Wat tenslotte het honorarium van tolken betreft voor dove gebruikers die zich voor een tolk tot het CAB wenden en die geen recht op tolkuren kunnen aanwenden omdat zij dit recht nog niet aangevraagd of niet tijdig bekomen hebben: dit bedraagt hetzelfde als het honorarium voor dove gebruikers die wel over tolkuren beschikken.

3.1.2.2 De reiskosten van de tolk

3.1.2.2.1 *De reisvergoeding voor tolkopdrachten in private situaties die moeten betaald worden door een dove gebruiker met L- uren*

Het VAPH betaalt via het CAB de reiskosten van de tolk terug voor tolkopdrachten in het kader van L- uren. De tussenkomst wordt beperkt tot het grondgebied België. Het BVR uit 2016 stelt:

“De verplaatsingskosten van de tolken worden vergoed conform de modaliteiten, vermeld in de samenwerkingsovereenkomst. Verplaatsingen met de wagen worden vergoed tegen 0,25 euro per werkelijk afgelegde kilometer.”

De routeplanner “Google Maps” wordt hiervoor gebruikt.

Het VAPH betaalt geen bijkomende reiskosten om dove/doofblinde personen op te halen en terug te brengen. Een voorbeeld:

De tolk woont in Gent en de tolkplaats is Brugge. De afstand volgens de routeplanner is: 56 km heen en 56 km terug. Totaal 112 km. Het VAPH betaalt aan de tolk: € 0,25 x 112 km = € 28. Een doofblinde persoon woont in Wingene. De tolk haalt de gebruiker op. Zij rijden samen naar de tolkplaats. Daarna brengt de tolk de gebruiker terug naar Wingene: 64 km heen en 64 km terug. Totaal 128 km. Het VAPH betaalt € 28 en de gebruiker betaalt € 4 aan de tolk.

3.1.2.2.2 *De reisvergoeding voor tolkopdrachten in werksituaties voor dove gebruikers die over A- uren, B- uren of S- uren beschikken*

De VDAB betaalt via het CAB de reiskosten van de tolk terug voor tolkopdrachten in het kader van A- uren, S- uren en B- uren. De berekening voor tolkopdrachten in België gebeurt op dezelfde wijze als bij Welzijn: *“Verplaatsingen met de wagen worden vergoed tegen 0,25 euro per werkelijk afgelegde kilometer.”* **De routeplanner “Google Maps” wordt hiervoor gebruikt.**

De VDAB betaalt ook via het CAB de reiskosten van tolken voor dove werknemers (of dove gebruikers met het statuut van zelfstandige) die voor hun werk in het buitenland een gediplomeerde tolk Vlaamse Gebarentaal of een schrijftolk nodig hebben. Meer informatie hierover kan men vinden in het reglement: [“Regels VDAB inzet tolken buitenland CAB”](#).

3.1.2.2.3 *Dubbele reisvergoedingen voor dezelfde afgelegde kilometers worden niet toegelaten*

Een voorbeeld: Tolk A verplaatst zich 's morgens van zijn woonplaats in Gent naar een opdracht voor zijn werk in Aalst. Daarna reist hij/zij door naar een opdracht in Brussel voor



Welzijn of Onderwijs. A noteert voor de eerste prestatie: de afstand Gent - Aalst en terug. A noteert voor zijn 2^e prestatie: de afstand Gent - Brussel en terug. Deze voorstelling van zaken kan niet, omdat de overheid verbiedt dat men voor dezelfde uitgaven tweemaal vergoed wordt. De correcte manier van registreren is hier: A noteert voor de eerste prestatie de afstand Gent - Aalst. A noteert voor de 2^e prestatie de afstand Aalst - Brussel - Gent.

3.1.3 Afgelasting, wachten, onderboeking, overboeking, pauze bij een tolkopdracht

3.1.3.1 Tijdige afgelasting, te late afgelasting, vervangopdrachten en vergoedingen tolk in deze situaties

Hiervoor verwijst het CAB naar het gedetailleerd reglement "[Nieuwe regels bij te late afgelasting tolkopdrachten vanaf 01-05-2014](#)".

Opgelet: aan het hoofdstukje 2.3.2 uit het reglement over de TLA inzake vervangingsopdrachten wordt volgende verduidelijking door het ISO toegevoegd in verband met langere dag-opdrachten waarvoor meerdere vervangopdrachten kunnen aangeboden worden:

"Verrekening in geval de tolk slechts 1 van 2 aangeboden vervangingsopdrachten aanvaardt.

Vb. afgelaste opdracht van 10u00 doorlopend tot 17u00: vervangingsopdrachten van 10u00 tot 12u00 en van 13u00 tot 16u00.

Vertrekkend van het voorbeeld hierboven ziet dat er als volgt uit:

- ❖ *In de oorspronkelijke opdracht waren er 7 u TLA*
- ❖ *Bv. de tolk weigert de ochtendopdracht van 10u00 tot 12u00 maar wilt wel de opdracht van 13u00 tot 16u00 aanvaarden.*
- ❖ *Berekening vergoeding:*
 - *Van 10u00 tot 12u00 geen vergoeding*
 - *Van 12u00 tot 13u00 geen beschikbare vervangopdracht, dus wel vergoeding 1 u*
 - *Van 13u00 tot 16u00 tolk voert vervangopdracht uit, dus vergoeding 3 u via de nieuwe opdracht*
 - *Van 16u00 tot 17u00 geen beschikbare vervangopdracht, dus vergoeding 1 u*

Resultaat: de tolk ontvangt op die dag 5 u vergoeding: 2 u via TLA + 3 u via nieuwe vervangopdracht.

N. b. Indien de tolk een gerechtvaardigde reden had om de ochtendopdracht te weigeren, (bv. voor de ochtendopdracht wordt kennis van Frans verwacht en de tolk geeft aan dat hij/zij op de fiche vermeld heeft dat hij/zij geen Frans kent), dan ontvangt de tolk op die dag 7 u: 4 u TLA + 3 u via nieuwe vervangopdracht. "

3.1.3.2 De gebruiker of horende gesprekspartner van de gebruiker daagt tijdens de afspraak (voorlopig) niet op

In dit geval wacht de tolk een half uur, tenzij ondertussen bevestigd wordt dat de afwezige gesprekspartner niet meer komt. Van zodra de tolk begint met het wachten, moet hij/zij het CAB verwittigen, zodat het CAB al proactief kan beginnen zoeken naar een vervangopdracht.

Indien een van de gesprekspartners verwittigt dat hij/zij later zal aankomen op het gesprek dat moet getolkt worden, en de tolk verneemt dit op de tolkplaats, dan wacht de tolk langer dan een half uur. De tolkprestatie wordt gerekend vanaf het **oorspronkelijk** geboekte aanvangsuur.



3.1.3.3 Afwezigheid tolk door overmacht

In enkele uitzonderlijke gevallen kan de tolk vergoed worden wanneer hij door overmacht te laat op zijn tolkopdracht aankomt of er niet geraakt.

❖ Weeromstandigheden:

Wanneer in de media duidelijk aangekondigd / gemeld wordt dat het in een grote regio gevaarlijk is om zich op de weg te begeven, dan kan de overheid aanvaarden dat een tolk, ondanks het nemen van voorzorgen door bv. vroeger te vertrekken, niet of pas later op de tolkplaats geraakt. Bij een dergelijke overmacht verwittigt de tolk het CAB, zodat dit als geldige TLA kan verwerkt worden.

Een vb. is de hevige sneeuwval in dec 2017

❖ Verkeerssituatie:

Tolken die voor hun werk over verkeerswegen moeten rijden die gewoonlijk file-gevoelig zijn, moeten hierbij vooraf hun voorzorgen nemen door bv. systematisch vroeger te vertrekken naar de tolkplaats. Indien echter concreet bewezen wordt dat de duur van het reistraject en/of file abnormaal langer duurt n.a.v. verkeersaccidenten, dan kan de tijd, dat de tolk later aankomt, toch aanvaard en verrekend worden als toltijd.

Vb. van een concreet bewijs: de tolk illustreert de verkeerschaos door rechtstreekse info vanuit het verkeerscentrum of een ad hoc bericht in de krant, door te sturen naar het cab.

Twijfelgevallen worden steeds voorgelegd aan de overheid.

3.1.3.4 “Onder”boeking van tolkuren

Wanneer een gebruiker een tolk aanvraagt voor een of meerdere uren, en de opdracht blijkt uiteindelijk **langer** te duren dan het aantal uren dat vermeld wordt in de aanvraag, dan worden alle effectief gepresteerde tolkuren uitbetaald. Uiteraard noteert de tolk dit op het PB én bij het invullen van de online prestaties.

3.1.3.5 “Over”boeking van tolkuren

Wanneer een gebruiker een tolk aanvraagt voor één of meerdere uren, en de opdracht blijkt uiteindelijk korter te duren dan het aantal uren dat vermeld wordt in de aanvraag, dan worden alle geboekte tolkuren toch uitbetaald. Uiteraard noteert de tolk dit op het PB én bij het invullen van de online prestaties. Verder neemt de tolk meteen contact op met het CAB tijdens de kantooruren als de opdracht meer dan 1 uur vroeger gedaan is (cf. 3.1.3.2. en de TLA regels in 3.2.3.).

3.1.3.6 Maaltijdpauzes tijdens tolkopdrachten

De overheden gaan ervan uit dat tolken bij langere opdrachten een pauze krijgen om te eten.

In de webapplicatie www.tolkaanvraag.be werd voorzien dat, bij het indienen van een aanvraag die langer dan 6 u duurt, de gebruiker moet aanduiden of er voor de tolk een maaltijdpauzes voorzien wordt of niet.

Indien er een maaltijdpauze voor de tolk voorzien wordt, moet de gebruiker eveneens aanduiden op welk tijdstip de pauze aanvangt en op welk tijdstip de pauze eindigt.



Middagpauzes*

- De tolk moet aanwezig zijn tijdens de maaltijdpauze (de tolk wordt doorbetaald).
- De tolk moet niet aanwezig zijn tijdens de maaltijdpauze (de tolk wordt niet doorbetaald).

De maaltijdpauze is voorzien van : tot :

Er wordt tevens aan de gebruiker verduidelijkt dat een maaltijdpauze voor de tolk betekent dat de tolk niet wordt doorbetaald en indien er geen maaltijdpauze voor de tolk voorzien wordt, de tolk wel wordt doorbetaald.

De extra informatie i.v.m. het tijdstip en de duur van de pauze laat tevens toe aan de tolk om tijdens de pauze een andere activiteit te voorzien.

Wat gebeurt er echter met afrondingen wanneer een tolk een opdracht aanvaardt die doorgaat op één plaats en waarbij een maaltijdpauze wordt voorzien? Bv. Tolkopdracht van 08u30 tot 12u00 en van 13u00 tot 15u40. Maaltijdpauze voorzien van 12u00 tot 13u00.

Het Besluit van de Vlaamse Regering zegt dat ieder begonnen tolkuur in de sector Welzijn & Werk wordt afgerond als een volledig tolkuur, maar indien een tolk een tolkopdracht heeft voor dezelfde gebruiker, waarvan een deel doorgaat in de voormiddag en een deel in de namiddag, en de twee delen gaan door op dezelfde plaats, dan telt men eerst de uren/minuten van de twee “delen” op vooraleer af te ronden. Indien het gaat om een tolkopdracht (voor dezelfde gebruiker) met twee delen die op verschillende locaties doorgaan, dan wordt voor elk van de twee delen afgerond.

De tijdstippen van de pauze zijn op dit ogenblik louter indicatief en worden bij het verwerken van de prestaties in www.tolkaanvraag.be niet meegenomen in de berekening van het totaal aantal tolkuren. Dit betekent dat je bij het ingeven van een getolkte opdracht met pauze nog zelf de berekening moet maken: reëel getolkte tijd voor de pauze + reëel getolkte tijd na de pauze; daarna afrondingsregel toepassen.

Berekening van het voorbeeld hierboven:

Tolkopdracht van 08u30 – 12u00; daarna maaltijdpauze tot 13u00. Verder getolkt van 13u00 tot 15u40.

Voormiddag: 08u30 -12u = 3u30

Namiddag: 13u00-15u40 = 2u40

Voormiddag + namiddag: 3u30 + 2u40 = 6u10

Afrondingsregel toepassen: 6u10 getolkt wordt 7 u uitbetaald.



Enkele afwijkende situaties:

- ❖ De reële pauze wijkt af van het tijdstip dat door de klant werd aangeduid in de webapplicatie.
In dat geval duid je het reële begin- en eindtijdstip van de pauze aan op het prestatieblaadje dat je door de klant laat ondertekenen.
Bij het ingeven van de prestaties noteer je deze tijdstippen in de opmerkingen.
- ❖ Op het ogenblik van de opdracht wordt gevraagd of de tolk toch kan doortolken tijdens de maaltijdpauze.
Indien er afwijkend van de aanvraag wordt doorgetolkt tijdens de pauze, noteer je dit op het prestatieblaadje dat je door de klant laat ondertekenen.
Bij het ingeven van de prestaties noteer je in de opmerkingen: doorgetolkt tijdens de pauze.
- ❖ De tolk krijgt onverwacht toch een maaltijdpauze. Op de aanvraag in de webapplicatie werd echter aangeduid dat de tolk moest doortolken.
De regelgeving meldt: alle aangevraagde tolkuren worden uitbetaald.
In dat geval moet je de maaltijdpauze niet noteren op je prestatieblaadje.
- ❖ Je wenst tijdens de voorziene pauzetijd een andere korte tolkopdracht te accepteren.
Aangezien de tijdstippen van de pauze louter indicatief zijn, zal je deze opdracht niet kunnen accepteren via webapplicatie. De webapplicatie meldt immers dat je reeds een tolkopdracht hebt op dat tijdstip.
In dat geval stuur je via berichten een mailtje naar het CAB waarin je meldt dat je deze opdracht wenst te accepteren omdat deze tijdens je pauze valt.
De CAB-bemiddelaar zal dan de lange opdracht opsplitsen in 2 opdrachtlijnen en je acceptatie verwerken bij de korte tolkopdracht.



3.2 In Onderwijs (met O- of VO- uren) als tolk VGT

Terminologie:

- ❖ Wanneer in deze tekst verder gemakshalve het woord “leerling” wordt gebruikt, dan worden hiermee in feite tegelijk bedoeld: leerling (kleuter/lager/secundair onderwijs), student (hogeschool/universiteit) of cursist (volwassenenonderwijs). Is dit niet zo, dan wordt dat in de tekst gespecificeerd.
- ❖ Wanneer in deze tekst verder gemakshalve het woord “school” wordt gebruikt, dan worden hiermee in feite bedoeld: kleuterschool, lagere school, secundaire school, hogeschool, universiteit of opleidingscentrum. Is dit niet zo, dan wordt dit in de tekst gespecificeerd.
- ❖ De “contactpersoon” van de onderwijsinstelling is de persoon in de onderwijsinstelling die verantwoordelijk is voor de organisatie en de controle van het tolkgebeuren in de instelling. Deze contactpersoon vraagt de tolken aan bij het CAB, en last ook desgevallend de tolken af. De contactpersoon kan volmacht geven aan een andere persoon van de instelling of aan de betrokken dove student/cursist om tolken aan te vragen of af te gelasten. In dat laatste geval moet de contactpersoon dit vooraf schriftelijk laten weten aan het CAB. Gemakshalve wordt verder in deze tekst de term “contactpersoon” gebruikt, ook al kan het gaan om een gevolmachtigde van de contactpersoon.

3.2.1 De toekenning en uitvoering van een tolkopdracht

3.2.1.1 Toekenning

Gezien het tolkentakort (zowel aan schrijftolken als aan tolken VGT) geven de 3 overheden (Welzijn, Werk, Onderwijs) de opdracht aan het CAB om een zo rechtvaardig mogelijke spreiding van de beschikbare tolken over de gebruikers na te streven. Als resultaat van het bemiddelingswerk wordt gestreefd naar een compromis tussen het algemeen belang van de gebruikers, de belangen van de individuele tolk en de belangen van de individuele gebruiker.

Omdat de vraag naar tolken in het onderwijs veel groter is dan in Werk en Welzijn, kent het CAB de tolkopdrachten (via de webapplicatie) voornamelijk toe aan tolken uit de zogenaamde vaste pool van “regelmatige onderwijstolken VGT”. Opdrachten die niet kunnen opgelost worden door tolken uit die pool, worden toegekend aan de “gelegenheidstolken” in onderwijs.

Met “regelmatige onderwijstolken VGT” wordt bedoeld: wekelijks, of minstens tweewekelijks voor tolken die een bijkomende job in ploegverband hebben. (Die pool kan uiteraard in de loop van het jaar nog uitgebreid worden met nieuwe - maar alleen “regelmatige” - tolken).

Tolken die overwegen om toe te treden tot de vaste pool van “regelmatige onderwijstolken VGT”, of hun beschikbaarheid voor de pool willen wijzigen, communiceren dit best voor 1 september aan het CAB a.d.h.v. de ingevulde [Gegevensfiche Tolken VGT](#).

Tolken die niet in de vaste pool zitten kunnen steeds de overblijvende openstaande aanvragen op de webapplicatie accepteren. Zodra het CAB de opdracht aan een dergelijke tolk via de webapplicatie heeft “toegekend”, mag deze tolk de opdracht uitvoeren.

In uitzonderlijke gevallen kan het CAB een tolk op een andere manier dan met een “toekenning” via de applicatie confirmeren, zoals met een gewone e-mail of telefoontje. Dat



gebeurt soms wanneer de tolkaanvraag pas 's avonds of in het weekend bij het CAB binnen loopt en wanneer die opdracht enkele uren daarna al doorgaat. Dan ontbreken de middelen om de procedure via de normale weg af te wikkelen.

3.2.1.2 Zoekprocedure van het CAB

Meer details over de precieze zoekprocedure leest de tolk in de tekst "[zoekprocedure in Onderwijs](#)" (vanaf 2017-2018).

3.2.1.3 Het invullen van de maandstaten (MS)

De maandstaten in Onderwijs zijn de documenten waarmee de prestaties van tolken kunnen gestaafd worden naar de overheden toe.

Wat wordt beschouwd als een vergoedbare tolkprestatie? De vergoeding voor tolken in Onderwijs is bedoeld voor live tolkopdrachten: zie de definitie in hoofdstuk 1.1 van de inventaris. Het zogenaamd "uitgesteld tolken" wordt enkel experimenteel toegelaten: zie 1.4 van de inventaris. Wat nog andere taken betreft die eventueel aan tolken gevraagd worden: zie 1.5 van de inventaris.

De tolk vult voor iedere leerling apart een [maandstaat](#) in.

De (dagelijkse) prestatie van de tolk wordt op de maandstaat ondertekend door de leerkracht in het kleuter/lager/secundair onderwijs. In het hoger en volwassenenonderwijs mag de student/cursist zelf ondertekenen, mits hij/zij 18 jaar oud is.

Wanneer de opdracht onverwacht niet doorgaat (bv. wanneer de student of leerkracht plots afwezig is) en de tolk heeft recht op een vergoeding wegens TLA, dan hoeft deze opdracht niet op de maandstaat ondertekend te worden door de leerkracht, student of cursist. Van zodra de tolk weet dat de opdracht plots niet doorgaat, moet hij/zij wel nog het CAB verwittigen. Zo kan het CAB snel een vervangopdracht zoeken en ook eventuele opeenvolgende - en dus door AGODI niet aanvaarde - TLA's vermijden (bv. leerkracht is afwezig, maar is 3 dagen later ook nog steeds ziek).

3.2.1.4 Het bezorgen van ingevulde maandstaten (MS)

Dezelfde procedure als voor het bezorgen van PB, zie 3.1.1.6

3.2.1.5 Teamtolken

Indien gevraagd door de onderwijsinstelling/student, mag het CAB [in het hoger onderwijs en in het volwassenenonderwijs](#) 2 tolken zoeken die samen de opdracht uitvoeren. Beide tolken worden elk betaald voor de gehele duur van de opdracht.

3.2.2 Berekenen van uurhonorarium en reiskost van de tolk

3.2.2.1 Het uurhonorarium

Het uurhonorarium bedraagt op 01/01/2019 : € 38,43. [De tolkprestaties van tolken VGT en schrijftolken voor Welzijn, Werk en Onderwijs](#) zijn vrijgesteld van btw.

Een tolk kan niet op hetzelfde tijdstip een [taak als ondersteuner](#) uitvoeren en als tolk VGT functioneren. Tijdens de ingezette tolkuren VGT mag de tolk VGT ook geen schrijftolkwerk uitvoeren.



In een streven naar maximale gelijkvormigheid op Vlaams niveau (Onderwijs, Welzijn, Werk) en administratieve vereenvoudiging voor zowel de tolken, het CAB als de onderwijsinstellingen en gebruikers, volgt AGODI sinds 1 september 2015 de regelgeving van Welzijn en Werk om met een afronding van de tolkprestaties per uur te werken.

Deze maatregel heeft een aantal gunstige gevolgen voor de onderwijstolken. Enkele concrete voorbeelden:

- ❖ Je tolkt wekelijks het vak boekhouden van cursist X in een CVO opleiding. De lessen gaan door van 18u30 tot 22u. Er is geen officieel pauzemoment voorzien. In het verleden had je voor deze opdracht maar recht op 3,5 u. Sinds de nieuwe afrondingsregel zal je voor deze avondopdracht in het volwassenenonderwijs ook 4 u uitbetaald krijgen.
- ❖ Je tolkt elke voormiddag voor kleuter X twee sessies, bv. van 09u00-10u40 = 1u40 & na de speeltijd van 10u55-12u10 = 1u15. Vroeger leverde dit in totaal 3,5 u op voor de ganse voormiddag (omdat het verkorte deel van 1u15 na de speeltijd slechts afgerond werd op 1u30). Nu ontvang je voor dat deel ook 2 u uitbetaling. Totaal: 4 u voor de voormiddag.
- ❖ Je tolkt wekelijks in het secundair van 8u30-10u10 Nederlands en Frans en van 10u20-12u00 Aardrijkskunde en Geschiedenis voor leerling X. Je ontvangt betaling voor 4 u (dat was vroeger ook al zo). Maar op een dag ga je met de klas mee op excursie naar het museum en je wordt gevraagd om doorlopend te tolken van 08u30 tot 12u00. In het verleden had je voor deze opdracht maar recht op 3,5 u. Dankzij de nieuwe regel zal je voor deze extra muros opdracht nu ook 4 u uitbetaald krijgen.

3.2.2.2 De reiskost van de tolk

Het CAB mag de reiskosten van de tolk vergoeden voor tolkopdrachten in het kader van O- en VO- uren. Het tarief bedraagt 0,25 euro/km, met de wagen afgelegd in Vlaanderen of Brussel. De afstand wordt berekend met de routeplanner [Google Maps](#). Kilometers worden afgelegd tussen de woonplaats van de tolk en de plaats waar de tolkopdracht doorgaat, of tussen de verschillende scholen.

Indien het gaat over verplaatsingen tussen de verschillende scholen, dan worden alle tussenverplaatsingen genoteerd in de heenreis van de school waar men naartoe rijdt. Bij de laatste opdracht van de dag wordt ook de terugreis naar de woonplaats van de tolk genoteerd.

Dubbele reisvergoedingen voor dezelfde afgelegde kilometers worden niet toegelaten.

Een voorbeeld: Tolk A verplaatst zich 's morgens van zijn woonplaats in Gent naar een opdracht voor Onderwijs in Aalst. Daarna reist hij/zij door naar een opdracht in Brussel voor Welzijn of Werk. A noteert voor de eerste prestatie: de afstand Gent - Aalst en terug. A noteert voor zijn 2^e prestatie: de afstand Gent - Brussel en terug. Deze voorstelling van zaken kan niet, omdat de overheid verbiedt dat men voor dezelfde uitgaven tweemaal vergoed wordt. De correcte manier van registreren is hier: A noteert voor de eerste prestatie de afstand Gent - Aalst. A noteert voor de 2^e prestatie de afstand Aalst – Brussel - Gent.

AGODI betaalt via het CAB de reiskosten van de tolk terug voor [tolkopdrachten in Vlaanderen en Brussel, in](#) het kader van O- uren en VO- uren. De berekening voor tolkopdrachten gebeurt als volgt: 0,25 euro/km voor de afstand heen en weer tussen de woonplaats van de tolk en de plaats waar de tolkopdracht doorgaat.

In principe betaalt AGODI de reiskosten van tolken in het buitenland niet terug. In heel speciale gevallen kan hier eventueel een uitzondering op gemaakt worden. Vooraleer een



afwijking kan overwogen worden, moet een voorafgaande gemotiveerde aanvraag en begroting ingediend worden bij het CAB, die dit voorlegt aan AGODI.

3.2.3 Tijdige afgelasting, te late afgelasting (TLA), vervangopdrachten en vergoedingen tolk in deze situaties

Hiervoor verwijst het CAB naar het gedetailleerd reglement "[Nieuwe regels bij te late afgelasting tolkopdrachten vanaf 01-05-2014](#)".

Na de start van deze regels bleken nog enkele onduidelijkheden i.v.m. TLA en verlenging van ziekte. AGODI heeft opheldering gebracht: verlenging van ziekte kan leiden tot een 2^e TLA waarborg. Zie hieronder de probleemstelling en de antwoorden aan de hand van praktijkvoorbeelden.

Een leerling krijgt op iedere lesdag de bijstand van tolk A voor alle voormiddagvakken, vanaf 08u30. De leerling komt op maandagochtend 19/05 naar school, maar voelt koorts opkomen en gaat terug naar huis. Dit is uiteraard een TLA en de betaling van de tolk wordt gegarandeerd op 19/05 en 20/05. Op dinsdag attesteert de school (ondertussen) aan het CAB dat het inderdaad om een wettige afwezigheid gaat. De school verklaart dit op basis van een doktersbriefje dat de school ontvangt, en waarop staat dat de leerling ziek is tot en met woensdag 21/05. Het CAB zoekt naarstig verder om de tolk vervangopdrachten te bezorgen tot en met 21/05. So far so good.

Maar wat wordt beslist inzake de oorspronkelijk geboekte tolkopdracht op donderdag 22/05? In het geval dat de leerling op 22/05 niet terug op school is, stond de overheid in het verleden niet toe dat de tolk betaald werd. Daar bleef dus een knelpunt: als de tolk op 22/05 toch werd uitgestuurd naar die leerling, dan verwachtte de tolk betaling van het CAB, maar anderzijds mocht het CAB hiervoor geen geld gebruiken van de overheid. Hoe moest de tolk dan wel betaald worden? Door de leerling zelf? ... Vandaar dat de tolk in het verleden meestal door het CAB vooraf verwittigd werd: als je toch naar de school gaat en de leerling is er niet, dan is dat op eigen risico want de overheid betaalt niet. Dit was natuurlijk geen al te beste oplossing, noch voor de tolk, noch voor de leerling.

AGODI heeft ondertussen volgende verduidelijking gegeven. Als in ons voorbeeld de leerling op 22/05 niet terug is en de school attesteert later aan het CAB dat het om een tweede wettige afwezigheid gaat - duidelijk op basis van een 2^e doktersbriefje dat de school ontvangen heeft voor de leerling tot en met bijvoorbeeld 27/05 - dan gaat op donderdag 22/05 een nieuwe, tweede TLA periode in. Dit heeft tot gevolg dat de tolk opnieuw kan betaald worden op 22/05 en 23/05.

AGODI vraagt wel aan alle partijen, dit zijn op de eerste plaats de school, de leerling en de ouders, maar aanvullend ook aan de tolk om het CAB zo snel mogelijk te verwittigen over die nieuwe tweede afwezigheid, zodat het CAB een redelijk grote kans heeft om de tolk vervangopdrachten te geven. Wat de tolk betreft wordt hier enkel bedoeld: als de tolk via de leerling al weet dat de leerling opnieuw afwezig zal zijn, maar de tolk heeft indicaties dat het CAB dat nog niet weet, dat ook de tolk vanuit zijn/haar verantwoordelijkheidsgevoel het CAB zou verwittigen (veel tolken doen dit trouwens al). Dit laatste betekent echter niet dat de leerling, ouder en school van hun officiële taak ontslagen worden om het CAB snel te verwittigen. Het laatste is alleen een aanvulling om via vervangopdrachten andere leerlingen efficiënt/snel te kunnen bedienen met vrijgekomen tolken.

Het praktijkvoorbeeld hierboven geldt ook in geval de leerkracht zelf ziek wordt, en hij/zij zijn/haar afwezigheid verlengt met een tweede doktersbriefje.



Opgelet: aan het hoofdstukje 2.3.2 uit het reglement over de TLA inzake vervangingsopdrachten wordt volgende verduidelijking door het ISO toegevoegd in verband met langere dag-opdrachten waarvoor meerdere vervangopdrachten kunnen aangeboden worden:

“Verrekening in geval de tolk slechts 1 van 2 aangeboden vervangingsopdrachten aanvaardt.

Vb. afgelaste opdracht van 10u00 doorlopend tot 17u00: vervangingsopdrachten van 10u00 tot 12u00 en van 13u00 tot 16u00.

Vertrekkend van het voorbeeld hierboven ziet dat er als volgt uit:

- ❖ *In de oorspronkelijke opdracht waren er 7 u TLA*
- ❖ *Bv. de tolk weigert de ochtendopdracht van 10u00 tot 12u00 maar wilt wel de opdracht van 13u00 tot 16u00 aanvaarden.*
- ❖ *Berekening vergoeding:*
 - *Van 10u00 tot 12u00 geen vergoeding*
 - *Van 12u00 tot 13u00 geen beschikbare vervangopdracht, dus wel vergoeding 1 u*
 - *Van 13u00 tot 16u00 tolk voert vervangopdracht uit, dus vergoeding 3 u via de nieuwe opdracht*
 - *Van 16u00 tot 17u00 geen beschikbare vervangopdracht, dus vergoeding 1 u*

Resultaat: de tolk ontvangt op die dag 5 u vergoeding: 2 u via TLA + 3 u via nieuwe vervangopdracht.

N. b. Indien de tolk een gerechtvaardigde reden had om de ochtendopdracht te weigeren, (bv. voor de ochtendopdracht wordt kennis van Frans verwacht en de tolk geeft aan dat hij/zij op de fiche vermeld heeft dat hij/zij geen Frans kent), dan ontvangt de tolk op die dag 7 u: 4 u TLA + 3 u via nieuwe vervangopdracht.“

3.2.3.1 Afwezigheid tolk door overmacht

Zie 3.1.3.3

3.2.3.2 “Onder”boeking van tolkuren

Wanneer een contactpersoon een tolk aanvraagt voor één of meerdere uren, en de opdracht blijkt uiteindelijk langer te duren dan het aantal uren dat vermeld wordt in de aanvraag, dan worden alle effectief gepresteerde tolkuren uitbetaald, conform de berekeningsregels. De tolk dient echter het CAB hierover onmiddellijk te informeren.

3.2.3.3 “Uitgesteld” tolken

Zie hoofdstuk 1.5.

Net zoals bij de live prestaties bevestigt de leerkracht of contactpersoon op de maandstaat dat de tolkopdracht is doorgegaan. De financiële verrekening van dit soort prestaties gebeurt op dezelfde manier als bij het live tolken.

3.3 In onderwijs (met O- of VO- uren) als schrijftolk

Hoofdstuk 3.3 kan nog niet zo gedetailleerd uitgewerkt worden omdat men heden nog in een overgangssituatie vertoeft.



3.3.1 Overgangsfase sedert 2015-2016

Enkele jaren geleden zochten de instellingen uit de onderwijssector enkel zelf schrijftolken voor hun leerlingen met een auditieve beperking. Er was echter een aanzienlijk tekort aan ST. Bovendien bestond er geen platform waar kandidaat ST en scholen elkaar konden vinden. Daarom nam de overheid na overleg met de sector bij de start van het schooljaar 2015-2016 drie beslissingen:

- ❖ De uitbetaling van de prestaties van schrijftolken wordt voortaan aan het CAB toevertrouwd. Het CAB stelt tegelijk haar platform/zoekfilter open voor schrijftolken en scholen om de matching tussen beiden te professionaliseren. (Tot dan toe speelde het CAB enkel een rol bij de betaling en bemiddeling van tolken VGT).
- ❖ Het statuut van “zelfstandige tolk” wordt gepromoot
- ❖ Om een geleidelijke overgang te realiseren van nog actieve tolken in andere statuten naar zelfstandige tolken, worden enkele overgangsmaatregelen geïmplementeerd. Zie hiervoor hoofdstukje [2.2.2](#) over de activeringvoorwaarden van schrijftolken in Onderwijs.

3.3.2 Uitvoering en vergoeding van een tolkopdracht in de huidige overgangsfase

3.3.2.1 De tolk heeft een freelance statuut

Als tolk ontvangt u van het CAB een gebruikersnaam en paswoord zodat u desgewenst op onze informatieve website uw gegevens publiek kan zetten en u op onze webapplicatie het aanbod van andere scholen en leerlingen kan vinden; openstaande aanvragen kan accepteren en zo uw werkgebied kan vergroten.

Het CAB garandeert u maandelijks op basis van uw ingevulde tolkprestaties op www.tolkaanvraag.be een rechtstreekse betaling vanuit het CAB op uw rekeningnummer.

Om dit waar te maken is het nodig dat u uw prestaties **tijdig online invult op www.tolkaanvraag.be en de ingevulde maandstaten tijdig digitaal bij het CAB aflevert.**

De tolk moet het CAB meteen verwittigen wanneer zich onverwacht een TLA voordoet, bv. wanneer de student of leerkracht plots afwezig is. Zo kunnen opeenvolgende, en dus door AGODI niet aanvaarde, TLA's vermeden worden (bv. leerkracht is afwezig, maar is 3 dagen later ook nog steeds ziek). Bovendien kan het CAB dan efficiënt en sneller een vervangingsopdracht zoeken.

U ontvangt **€ 31,72 per tolkuur (bedrag op 01/01/2019)** en dit honorarium wordt ook gewaarborgd na het aanvaarden van een opdracht die daarna laattijdig afgelast wordt. Zie daarvoor de regels van **[“te late annulatie \(TLA\)”](#)**. Voorwaarde hierbij is dat u zich ook openstelt voor “vervangingsopdrachten”.

Indien u als freelance schrijftolk door overmacht niet op de opdracht geraakt of beduidend later aankomt, worden uw tolkuren in enkele uitzonderlijke gevallen toch vergoed. Lees hierover meer in 3.1.3.3.

Het invullen en bezorgen van de maandstaat

De maandstaten van schrijftolken in Onderwijs zijn de documenten waarop het CAB zich baseert om de prestaties van tolken definitief te valideren (en achteraf te kunnen staven naar de overheden toe).



De tolk vult voor iedere leerling apart voor iedere schoolmaand zo'n [maandstaat](#) in.

De (dagelijkse) prestatie van de tolk wordt op de maandstaat ondertekend door de leerkracht in het lager/secundair onderwijs. In het hoger en volwassenenonderwijs mag de student/cursist zelf ondertekenen, mits hij/zij 18 jaar oud is.

Voor tolkopdrachten die niet door de school, student of cursist worden ingediend in de webapplicatie, creëert de CAB-bemiddelaar maandelijks één "kunstmatige" opdracht (onderwerp van deze opdracht "ST – maand".) Via de maandstaten bevestigen de betrokken leerling, student of cursist en leerkrachten van de school dat de op de maandstaat genoteerde tolkprestaties werden uitgevoerd.. De prestatie wordt op de maandstaat afgetekend door de leerkracht van de school of de meerderjarige student of cursist. Deze maandstaten dienen nog wel maandelijks door de schrijftolk aan het CAB bezorgd te worden tegen uiterlijk de 15^{de} dag van de maand die volgt op de prestatie.

Worden de ontbrekende maandstaten na herinnering nog niet aan het CAB bezorgd, dan wordt de betaling van de prestaties van de maanden, volgend op de betrokken maand, opgeschort tot die documenten bij het CAB effectief aangekomen zijn.

Wat wordt beschouwd als een vergoedbare tolkprestatie? De vergoeding voor tolken in Onderwijs is bedoeld voor live tolkopdrachten: zie de definitie in hoofdstuk 1.1 van de inventaris. Het zogenaamd "uitgesteld tolken" wordt enkel experimenteel toegelaten: zie 1.4 van de inventaris. Wat nog andere taken betreft die eventueel aan tolken gevraagd worden: zie 1.5 van de inventaris.

3.3.2.2 Uitzonderingssituatie: u behoudt hetzelfde statuut als voorheen (= niet zelfstandig)

U kan uw activiteiten verder zetten onder de tot nu toe geldende arbeidsvoorwaarden en vanuit uw huidig statuut.

De school regelt de betaling met u volgens het onderling afgesproken statuut. AGODI vraagt aan u of /en uw school om uw statuut aan het CAB kenbaar te maken.

Het CAB betaalt maandelijks op basis van uw prestaties ([maandstaat](#)) een vergoeding van € 31,72 per tolkuur aan de school (bedrag op 01/01/2019).

Het invullen en bezorgen van de maandstaat

De maandstaten van schrijftolken in Onderwijs zijn de documenten waarop het CAB zich baseert om de prestaties van tolken definitief te valideren (en achteraf te kunnen staven naar de overheden toe).

De tolk vult voor iedere leerling apart voor iedere schoolmaand zo'n [maandstaat](#) in.

De (dagelijkse) prestatie van de tolk wordt op de maandstaat ondertekend door de leerkracht in het lager/secundair onderwijs. In het hoger en volwassenenonderwijs mag de student/cursist zelf ondertekenen, mits hij/zij 18 jaar oud is.

U maakt onderling met de school afspraken over wie verantwoordelijk is voor het bezorgen van de maandstaten aan het CAB op het einde van de maand. De maandstaten worden bij voorkeur digitaal bezorgd. Bij correcte ontvangst zal het CAB omstreeks de 8ste werkdag van de daarop volgende maand de onderwijsinstelling betalen die dan de vergoeding aan de tolk (ander dan zelfstandig statuut) zelf regelt. Als achteraf iets niet blijkt te kloppen wordt een verschil via de "verschillenstaat" (per kwartaal) opgemaakt om verschillen recht te zetten. Eenmaal per jaar volgt een eindafrekening.

Wanneer een tolk nalaat om de maandstaat tijdig aan te leveren, dan wordt de tolk of de contactpersoon in de school hieraan herinnerd, en wordt in een later stadium eventueel de

24/37



betaling aan de onderwijsinstelling van een volgende gepresteerde maand opgeschort tot de juiste documenten bij het CAB zijn aangekomen.

Wat wordt beschouwd als een vergoedbare tolkprestatie? De vergoeding voor tolken in Onderwijs is bedoeld voor live tolkopdrachten: zie de definitie in hoofdstuk 1.1 van de inventaris. Het zogenaamd “uitgesteld tolken” wordt enkel experimenteel toegelaten: zie 1.4 van de inventaris. Wat nog andere taken betreft die eventueel aan tolken gevraagd worden: zie 1.5 van de inventaris.



4. Verdere gelijkaardige procedures om de tolken uit te betalen in de drie sectoren

Na het tolken van de opdracht heeft de zelfstandige tolk zijn/haar prestaties ingevuld op de webapplicatie www.tolkaanvraag.be.

Het CAB stort telkens omstreeks de 8ste werkdag van de maand één totaalbedrag van alle door de tolk getolkte en op de webapplicatie ingevulde prestaties van de vorige maand. De tolk ontvangt via mail een PDF- document met een duidelijk overzicht van alle uitbetaalde prestaties van die maand, gesorteerd per aard en vervolgens chronologisch gerangschikt. Bij schrijftolken die volgens een ander dan zelfstandig statuut werken, ontvangt de school dit PDF-document.

Wanneer het CAB prestaties van de tolk moet corrigeren na het maandelijkse uitbetaalmoment, duidt het CAB de eventuele verschillen aan (met wat werd uitbetaald) in de daartoe voorziene extra velden in de webapplicatie. Deze verschillen worden uitbetaald met de verschillenstaat.

In de webapplicatie is een apart tabblad voorzien met een overzicht van alle geregistreerde opdrachten met de exact getolkte tijdstippen en de eventuele verschillen.

Per kwartaal wordt - indien nodig - een tussenafrekening gemaakt voor de vereffening van de verschillen ("verschillenstaat"). Eenmaal per jaar volgt een eindafrekening.

5. Enkele verduidelijkingen over het onderscheid tussen de verschillende soorten tolkuren in welzijn, onderwijs en werk

5.1 Behalve in sociale/private situaties kunnen L- uren enkel ingezet worden in residuaire situaties

Met residuaire situaties wordt bedoeld: settings waarvoor een andere Vlaamse overheid geen enkele regeling heeft uitgewerkt. Een voorbeeld: wanneer een dove gebruiker in zijn vrije tijd een cursus gaat volgen bij een instelling en AGODI of Werk voorziet daar geen enkele regeling inzake O- uren of A- uren, dan kan de gebruiker L- uren inzetten. Maar indien de beleidsdomeinen Onderwijs of Werk wel een regeling voorzien, dan mogen geen L- uren gebruikt worden, ook niet als de regeling tekort schiet.

5.2 Tolkuren in het kader van werk of het zoeken van werk

5.2.1 A-uren

Als algemene regel wordt gesteld dat A-uren ingezet kunnen worden tijdens de arbeidstijd. In de nieuwe richtlijn van de VDAB (2017) wordt beter uitgelegd waarin A-uren wel of niet mogelijk zijn. Lees [Richtlijnen gebruik A-uren](#).

Bij opleidingen voorziet de VDAB A-uren op vraag van de werkgever in functie van de taken die de werknemer uitvoert of zal uitvoeren. De werkgever betaalt de kost van de opleiding of de opleiding wordt gevolgd met kredieturen.

Voor elke opleiding die minstens 3 dagen duurt, moet de werkgever een schriftelijk attest aan het CAB bezorgen. Een zelfstandige dove gebruiker bezorgt een verklaring op eer. Het CAB rekent de uren aan op het pakket A-uren.

Voor opleidingen van de werknemer of zelfstandige in “het onderwijs voor sociale promotie/centra voor volwassenonderwijs (CVO)” worden daarentegen tolkuren voorzien via AGODI.

5.2.2 B-uren

Wanneer gebruikers werkloos zijn en een door de VDAB erkende beroepsopleiding willen volgen, kunnen zij aan de VDAB vragen of zij het recht op tolkondersteuning kunnen bekomen om de opleiding verstaanbaar te maken. In een dergelijk geval kan de VDAB in het kader van een VDAB – opleidingscontract zogenaamde B- tolkuren toekennen.

Uitzonderingen:

- ❖ De gespecialiseerd opleidings-, begeleidings- en bemiddelingscentra (GOB), want de betaling van tolkkosten zit al in hun financiering vervat).
- ❖ Wanneer het een werkzoekende betreft die in opleiding met een VDAB-contract in een onderwijsinstelling tolken inzet: deze tolkuren vallen ten laste van AGODI.

5.2.3 S-uren

Wat de zogenaamde sollicitatie-tolkuren betreft: als hij/zij ingeschreven is bij de VDAB, kan een werkzoekende dove persoon een pakket van 18 S-uren per kalenderjaar ontvangen. Die 18 u zijn een maximum, tenzij er een persoonlijke dienstverlening/trajectbegeleiding / loopbaandienstverlening bij VDAB of één van de partners loopt.

5.3 Onderwijs

Dove gebruikers die tolkuren in het voltijds - of volwassenenonderwijs willen inzetten, moeten respectievelijk O- uren of VO- uren bij AGODI aanvragen en inzetten.

Het behoort tot de autonomie van de school en de leerling/student/cursist of zijn ouders om te oordelen over de inzet van tolkuren voor bepaalde vakken en activiteiten.

Het gebruik van O- uren is ook toegestaan bij de verplichte oudercontactmomenten (zie engagementsverklaring school).

AGODI sluit evenwel O- uren en VO- uren uit bij opendeurdagen van de school of CLB overleg. Hier kan de betrokken gebruiker eventueel L- uren inzetten (tenzij de school de inzet van de tolk zou betalen).

Staking bij het openbaar vervoer (bv. NMBS) behoort volgens AGODI tot overmacht (zie regels TLA). Staking door leerkrachten behoort volgens AGODI niet tot overmacht, want deze worden tegenwoordig tijdig aangekondigd. De leerkracht kan dan op voorhand beslissen of hij/zij al dan niet zal deelnemen aan deze staking. Het is de verantwoordelijkheid van de school om hier de nodige voorbereidingen te treffen.

6. Bereikbaarheid van het CAB voor tolken

Voor gebruikers en derden is het CAB officieel open van 09u00 tot 12u00 en van 13u30 tot 17u00 (behalve op sluitingsdagen en in sommige vakantieperiodes: voor details zie www.cabvlaanderen.be rubriek [contact en openingsuren](#)).

Voor de tolken daarentegen is het CAB (buiten de voornoemde uitzonderingsdagen) meer bereikbaar: van 08u30 tot 12u30 en van 13u00 tot 17u00 via het gsm nummer 0473/92.33.11. **Tussen 12u00 en 12u30 is dit nummer enkel via sms te bereiken.**

Vóór 08u30, tussen 12u00 en 13u00 of na 17u00, kan een tolk uiteraard ook een bericht inspreken op datzelfde gsm nummer of op het antwoordapparaat van 09/228.28.08.

In zeer dringende noodgevallen tenslotte is er buiten de kantooruren nog de noodlijn 0476/22.91.75.



7. Klachtenprocedures in welzijn, werk en onderwijs

7.1 Opdracht van het CAB inzake nazicht van tolkprestaties en misbruiken door gebruikers en tolken

Art. 12 2° van het BVR houdende de vaststelling van overkoepelende regels voor het centraal tolkenbureau voor de beleidsdomeinen Onderwijs en Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, bepaalt als opdracht voor het CAB: *“Als klachtenbemiddelaar op te treden voor de tolkdienstverlening in het algemeen en misbruiken zo nodig aan de agentschappen te signaleren”*. Art. 17 Van hetzelfde BVR bepaalt verder: *De agentschappen bepalen in de samenwerkingsovereenkomst, de modaliteiten voor het toezicht op de naleving van de opdracht, vermeld in art. 12, door het centraal tolkenbureau.*

Ook de samenwerkingsovereenkomst tussen de VDAB en het CAB vermeldt: *“Optreden als klachtenbemiddelaar omtrent de dienstverlening van de tolken en misbruiken aan de VDAB te signaleren”*.

De overheden verwachten van het CAB hiertoe dat er jaarlijks verscheidene steekproeven worden gehouden, zoals het opvragen van prestatiebladen en maandstaten van een bepaalde maand of controle van de reiskosten die de tolk opgeeft (via routeplanner Google Maps).

7.2 Klachtenprocedures

Art. 18, art. 19 en art. 20 van het BVR van 15/01/2016 houdende de vaststelling van overkoepelende regels voor het centraal tolkenbureau voor de beleidsdomeinen Onderwijs en Welzijn, Volksgezondheid en Gezin” voorzien de werking van een klachtenprocedure en van een klachtencommissie.

7.2.1 Soorten klachtenbemiddeling en hun uitwerking

Er zijn drie soorten klachten:

1. Klachten over het erkend centraal doventolkbureau (CAB)
2. Klachten over tolken voor doven en slechthorenden
3. Klachten over gebruikers



7.2.1.1 Klachten over het erkend centraal doventolkbureau (CAB)

Indien een betrokken partij een klacht heeft over de manier waarop het CAB een tolkopdracht heeft behandeld, dan zijn er volgende mogelijkheden:

7.2.1.1.1 De betrokken partij dient klacht in bij de directie van het CAB

Volgende stappen worden voorzien:

Stap 1:

De directie van het CAB tracht door een open communicatie met de andere partij een oplossing te vinden. Hij kan klachten op een eenvoudige manier oplossen en vermijden dat er een conflict ontstaat.

Stap 2:

Als dat niet lukt, buigt de Raad van Bestuur van het CAB zich over de klacht. In die raad zitten de rechtstreekse toezichthouders op het tolkenbureau. Zij kunnen oplossingen zoeken voor bijvoorbeeld problemen met de directie van het CAB.

Adres:

Aan de hr. Renaat Van Hende

Voorzitter vzw Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven

p/a Dendermondesteenweg 449, 9070 Destelbergen

Stap 3:

Als ook de Raad van Bestuur van het CAB geen oplossing vindt, wordt de klacht voorgelegd aan de leidend ambtenaar van het VAPH. Hij onderzoekt de klacht, doet daarvoor eventueel een beroep op de inspectie, stelt een oplossing voor en rapporteert aan de beleidsorganen van het VAPH.

In geval het CAB de klacht zelf behandelt, wordt aan de indiener van de klacht binnen de maand na het indienen van de klacht een voorlopig antwoord bezorgd. Verder streeft het CAB ernaar om de klacht binnen de 45 dagen na ontvangst af te handelen.

7.2.1.1.2 De betrokken partij dient rechtstreeks klacht in bij de daartoe opgerichte "Klachtencommissie"

Dhr. Jos Theunis

Voorzitter klachtencommissie

Zenithgebouw

Koning Albert II-laan 37

1030 Brussel

Voor praktische informatie over de klachtencommissie, zie verder.

7.2.1.1.3 De betrokken partij dient rechtstreeks klacht in bij de ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap

Voor meer info zie: www.vlaamseombudsdienst.be



7.2.1.2 Klachten over tolken

Het CAB heeft vanuit het BVR als opdracht om in eerste instantie zelf op te treden als klachtenbemiddelaar.

Dit betekent dat als een betrokken partij een formele klacht indient bij het CAB, de directie de klacht zelf tracht op te lossen.

In geval het CAB de klacht zelf behandelt, wordt aan de indiener van de klacht binnen de maand na het indienen van de klacht een voorlopig antwoord bezorgd. Verder streeft het CAB ernaar om de klacht binnen de 45 dagen na ontvangst af te handelen.

Vaak is deze klachtenbemiddeling evident, bijvoorbeeld wanneer het gaat over een administratieve of financiële zaak, over miscommunicatie of over afspraken die voor interpretatie vatbaar zijn.

In bepaalde gevallen ligt dit echter niet voor de hand, bijvoorbeeld inzake aanhoudende discussies over de deskundigheid van een tolk of de vraag of de plichtencode van de tolk al dan niet overtreden werd.

n. b. Er bestaat voor de gebruikers ook een klachtenformulier, opgesteld in VGT (zie www.cabvlaanderen.be rubriek klacht / opmerking / tip). Het voordeel van het gebruik van een dergelijk goed uitgewerkt formulier is dat desgewenst aan de tolk vaker gedetailleerde feedback kan gegeven worden aangaande de klacht.

In dergelijke gevallen is het uiteraard aangewezen dat het CAB de klacht voorlegt aan de "Klachtencommissie". Dit laatste geldt ook wanneer geen klacht door een partij wordt ingediend, maar wanneer het CAB zelf sterke aanwijzingen heeft van recidiverend gedrag zoals bijvoorbeeld fraude.

De klachtencommissie moet dan een definitieve oplossing voorstellen aan de beleidsorganen van het VAPH (en desgevallend AGODI of de VDAB).

Voor praktische info over de klachtencommissie: zie verder.

7.2.1.3 Klachten over gebruikers

Het CAB heeft vanuit het BVR als opdracht om in eerste instantie zelf op te treden als klachtenbemiddelaar.

Dit betekent dat als een betrokken partij een formele klacht indient bij het CAB, de directie de klacht zelf tracht op te lossen.

In geval het CAB de klacht zelf behandelt, wordt aan de indiener van de klacht binnen de maand na het indienen van de klacht een voorlopig antwoord bezorgd. Verder streeft het CAB ernaar om de klacht binnen de 45 dagen na ontvangst af te handelen.

Vaak is deze klachtenbemiddeling evident, bijvoorbeeld wanneer het gaat over een administratieve of financiële zaak, over miscommunicatie of over afspraken die voor interpretatie vatbaar zijn.

In bepaalde gevallen ligt dit echter niet voor de hand, bijvoorbeeld een aanhoudende discussie inzake storend gedrag van een gebruiker. In dergelijke gevallen is het aangewezen dat het CAB de klacht voorlegt aan de "Klachtencommissie". Dit laatste geldt ook wanneer geen klacht door een partij wordt ingediend, maar wanneer het CAB zelf sterke aanwijzingen heeft van recidiverend gedrag zoals bijvoorbeeld fraude.

De klachtencommissie moet dan een definitieve oplossing voorstellen aan de beleidsorganen van het VAPH (en desgevallend AGODI of de VDAB).

Voor praktische info over de klachtencommissie: zie verder.



7.2.2 De klachtencommissie

1. De commissie is als volgt samengesteld:

- ❖ twee vertegenwoordigers van het VAPH, voorgesteld door de leidend ambtenaar van het VAPH:

De heer Jos Theunis, voorzitter

De heer Ward De Bruecker

- ❖ één vertegenwoordiger van het erkend centraal tolkenbureau

De heer Dirk De Witte (directeur van het CAB)

- ❖ één afgevaardigde vanuit de Beroepsvereniging Tolken Vlaamse Gebarentaal

De heer Jean-Luc Van Iseghem

- ❖ twee vertegenwoordigers van de gebruikersverenigingen

De heer Hannes De Durpel (afgevaardigde van Doof Vlaanderen)

Vacant..... (afgevaardigde van Opdoss)

- ❖ een vertegenwoordiger van de VDAB

Mevrouw Tine Jacobs

- ❖ een vertegenwoordiger van AGODI

Mevrouw Klaartje Liessens

Indien de klacht over het CAB zelf handelt en indien de commissie dit wenselijk acht, kan de commissie vragen aan de vertegenwoordiger van het CAB om de zitting tijdelijk te verlaten ten einde neutraal te kunnen beraadslagen.

De vergaderingen van de klachtencommissie vinden plaats in de lokalen van het VAPH.

De administratie van het VAPH neemt het secretariaat waar.

2. Het adres van de klachtencommissie:

Dhr. Jos Theunis

Voorzitter klachtencommissie

Zenithgebouw

Koning Albert II-laan 37

1030 Brussel



8. Activiteiten van het CAB inzake tolkaanvragen van zogenaamde “Derden”

8.1 Definitie van “Derden”

Dit zijn instanties en personen die geen recht op tolkuren hebben dat toegekend wordt door de VDAB, het VAPH of AGODI.

Enkele voorbeelden van Derden zijn: een bedrijfsleider, een (lokale) overheid, de organisator van een cultuurfestival of congres.

Het gaat dus om instanties en personen die zelf tolken willen voorzien bij hun activiteit en deze zelf willen vergoeden.

8.2 Afspraken

Als resultaat van een overleg in 2014 tussen de BVGT, Doof Vlaanderen en het CAB werd beslist dat het CAB niet meer zal optreden als bemiddelaar voor Derden. Het CAB zal de rechtstreekse inhoudelijke en financiële samenwerking tussen tolken en Derden bevorderen. Er is wel een belangrijke uitzondering: wanneer uit een situatie blijkt dat de Derde om duidelijke redenen geen tolk kon vinden, dan zal het CAB op verzoek toch nog een tolk zoeken.

Meer details kunnen tolken lezen in de tekst [“Hoe vinden gebruikers met tolkuren en Derden een tolk?”](#).

Tolken en Derden kunnen dus volledig vrij met elkaar afspraken maken over de financiële voorwaarden, betaling, inhoud en uitvoering van opdrachten voor Derden.

Hierbij kan het nuttig zijn voor tolken om meteen transparante afspraken te maken met de Derde in geval van afgelastingen, aangezien de 3 overheden (die tolkuren toekennen) alleen een vergoeding van TLA via tolkuren voorzien bij tolkopdrachten die in het kader van gesubsidieerde tolkuren doorgaan.

Een voorbeeld: een dove persoon vraagt aan een organisatie om een tolk te voorzien (en dus zelf te bekostigen). De organisatie gaat hier op in en maakt volgens de Derden-regeling eigen afspraken met tolken. Op de dag van de afspraak laat de dove gebruiker weten dat hij ziek is. Om de organisatie financieel te helpen, stelt hij voor om de tolk alsnog te vergoeden met zijn tolkuren. De 3 overheden aanvaarden dit niet.



9. Uitvoering van prestaties als afstandstolk

9.1 Berekening van het uurhonorarium en de reiskosten van de tolk

De stuurgroep van het project, waarin de overheden van Werk (VDAB) en Welzijn (VAPH) vertegenwoordigd zijn, adviseert aan het CAB om voorlopig:

- ❖ voor het uurhonorarium van de freelance tolk hetzelfde bedrag vast te leggen als voor het live tolken in de sectoren Werk en Welzijn.

Indien de tolk zich verplaatst naar (een afdeling van) het callcenter, dan bedraagt de vergoeding voor die verplaatsing € 0,25 per afgelegde km

- ❖ de prestaties en permanentie van de freelance tolken te verrekenen in volledige uren en/of volledige halve uren, ongeacht of de tolk daadwerkelijk tolkt of enkel aanwezig is in het call center en niet aan het tolken is.

Dit wil zeggen dat de regel van “een begonnen uur is een vol uur” bij het live tolken, hier voorlopig niet van toepassing is.

Een voorbeeld: een tolk is van permanentie van 08u00 tot 12u30. In dat geval ontvangt de tolk: $(€ 38,43 \times 4) + (€ 38,43 / 2) = € 172,94$ honorarium.

Regels vergoeding experiment stand-by afstandstolk

Onder meer om het risico te verkleinen dat de dienst moet gesloten worden op een ogenblik dat de enige ingeplande tolk onvoorzien afwezig is, heeft het CAB een experimentele stand-by regeling uitgewerkt die van toepassing is in langere schoolvakanties in 2018 en waarvoor de afstandstolken, die dit wensen, zich kunnen inschrijven.

Wanneer een tolk B zijn naam opgeeft voor de stand-by regeling (dit is normaliter voor een permanentieblok van 4 u op een dag), dan zijn de regels de volgende:

1. als de oorspronkelijk ingeplande tolk A toch aanwezig is, dan ontvangt B de vergoeding van € 25, ook al moet B niet effectief inspringen
2. als de oorspronkelijk ingeplande tolk A niet aanwezig is en B vervangt A vanaf het beginuur, dan ontvangt B de vergoeding van $(€ 38,43 \times 4) + € 25 = € 178,72$

Hierbij wordt er vanuit gegaan dat de tolk A, die niet meer kan aanwezig zijn, zelf onmiddellijk de stand-by tolk verwittigt om te vervangen (en tegelijk ook het CAB, verwittigt).

3. als tolk B pas opgeroepen wordt in de vroege ochtend van de dag zelf van de daadwerkelijke opdracht (en waarbij de oorspronkelijk vastgelegde tolk heeft afgezegd nog voor hij/zij is aangekomen in het call center), dan ontvangt B bijkomend € 25. Dat wordt in zo'n geval dus $€ 178,72 + € 25$.

Het principe dat B, die in de ochtend van de betrokken dag opgebeld wordt om in te springen, steeds de 4 tolkuren uitbetaald krijgt, geldt op voorwaarde dat de tolk zich binnen een redelijke tijd in het call center aanmeldt. Wat is een redelijke tijd:

- Circa 15 minuten om zich klaar te maken
- Hier de gemiddelde tijd bijrekenen die redelijkerwijze nodig is om zich van huis naar het call center te begeven.



- Bv. B wordt opgebeld om 08u45 en woont volgens google circa 15 minuten (met auto) van het callcenter. In zo'n geval mag verwacht worden dat B aankomt rond 09u15. B heeft dan recht op 4u en extra's: € 25 + € 25.
- Bv. B wordt opgebeld om 08u45 en woont volgens google circa 60 minuten (met auto) van het callcenter. In zo'n geval mag verwacht worden dat B aankomt rond 10u00. B heeft dan recht op 4u en extra's: € 25 + € 25.
- *Negatief scenario: B wordt opgebeld om 08u45 en woont volgens google circa 60 minuten (met auto) van het callcenter. B drinkt eerst nog 3 kopjes koffie en kijkt wat tv, waardoor hij pas aankomt om 11u00. In zo'n geval wordt overgeschakeld naar de gewone uitbetalingsregels van het project. B heeft dan recht op 1u30.*

Wanneer de stand-by tolk B, die in principe stand-by moet zijn van 08u30 tot 12u30, tijdens de ochtend van de stand-by periode om 09u00 nog niets gehoord heeft van tolk A, wordt er van uitgegaan dat A op post is, en wordt B ontheven van de stand-by verantwoordelijkheid.

Voor de uitgevoerde stand-by stelt de betrokken tolk B een factuur op waarop vermeld wordt: data van de stand-by en aanrekening van € 25 per dag voor stand-by (of € 25 + € 25 = € 50 voor een dag waarbij de stand-by pas in de ochtend van de stand-by dag verwittigd werd om de afwezige vaste tolk te vervangen, en die ook effectief vervangen heeft)

9.2 Selectie van bijkomende afstandstolken

Het toekennen van wekelijkse permanentie- uren aan tolken bij de afstandstolkendienst gebeurt op basis van verschillende aspecten:

- ❖ de flexibiliteit van de tolk om zich te kunnen inpassen in het permanentierooster (op de momenten dat er een tekort is aan tolken)
- ❖ Het doorlopen van een professioneel opleidingstraject: minimum aantal werkuren ervaring als live tolk in verschillende sectoren; opleiding (software, knelpunten, code, troubleshooting); inwerkperiode eerst als observator en dan als afstandstolk die nog geobserveerd wordt door collega; evaluatie van duur inwerkperiode; eindevaluatie.
- ❖ het tijdstip waarop een tolk zich schriftelijk kandidaat stelt voor permanenties van een dag of halve dag (bv. naar aanleiding van een nieuwe rondvraag naar afstandstolken van het CAB, gericht aan alle tolken)
- ❖ de flexibiliteit van de tolk om in geval van groot tijdsoverschot (m.a.w. wanneer gedurende geruime tijd niet gebeld wordt) ook andere administratieve taken uit te voeren.

9.3 Boeking en reservaties van prestaties

De prestaties van de freelance tolken worden door het CAB in de webapplicatie voorlopig geboekt als D- uren op het project (klantnaam) "Experiment Afstandstolken".

Aldus kan de uitbetalingsprocedure van de tolken voor het overige op dezelfde manier verlopen als bij het live tolken. De tolken **vullen hun prestaties online in** en worden via het maandoverzicht en de verschillenstaat uitbetaald.

Sinds augustus 2014 kunnen gebruikers een afstandstolk reserveren via de webapplicatie. Enkel tolken die op regelmatige basis meewerken aan het afstandstolken hebben toegang tot deze reservatie- aanvragen. Reservaties voor een gesprek via de afstandstolk in een



vreemde taal kunnen op deze manier aan alle afstandstolken op voorhand voorgelegd worden.

Via deze weg kan ook een vervangende tolk gezocht worden bij ziekte van een afstandstolk.

9.4 Afwezigheid van afstandstolken

Indien een tolk vaststelt dat hij/zij niet aanwezig zal kunnen zijn voor een nakende geplande dienstpermanentie (bv. wegens ziekte) , dan verwittigt deze tolk snel de groep afstandstolken via WhatsApp om te zien of iemand hem/haar kan vervangen. Als de tolk vaststelt dat er geen vervanger is, dan is het nodig om onmiddellijk het CAB te verwittigen via 09/228.28.08 of, wanneer dit buiten de kantooruren is, via de noodlijn.

Hoe weet de oorspronkelijk geboekte afstandstolk (die plots niet kan tolken) wie eventueel stand-by is op die dag?

Er zijn twee mogelijkheden:

1. Tolk kijkt in Excel Tabel via Google Drive of
2. Tolk be vraagt snel alle AT via Whats-app groep. Beide mogelijkheden zijn interessant, want het zou wel eens kunnen dat een onverwachte wijziging van een stand-by tolk (die onverwacht afgelast wegens overmacht) in sommige vakantiedagen niet meteen in de excel tabel wordt opgenomen omdat de bemiddelaar bv. nog op zoek is.

