



## Inhoud

1. INLEIDING .....	2
2. TERMINOLOGIE EN GEBRUIKTE AFKORTINGEN .....	2
3. DEFINITIES VAN “TOLKOPDRACHTEN” .....	4
3.1 Live tolkopdracht GT of ST.....	4
3.2 Online tolkopdracht.....	4
3.3 Afstandstolk-opdracht VGT of ST .....	4
3.4 “Uitgesteld tolken” .....	4
3.5 Wat is geen tolkopdracht? .....	4
4. ACTIVERINGSVOORWAARDEN VAN DE TOLK.....	5
4.1 GT .....	5
4.2 ST .....	6
4.3 Activerings-procedure van GT en ST bij CAB .....	6
5. UITVOERING VAN PRESTATIES ALS LIVE TOLK.....	7
5.1 Uitvoerings-modaliteiten van een tolkopdracht.....	7
5.2 Het berekenen van het uur-honorarium en de reiskosten van de tolk .....	10
5.3 Afgelastingen, wachten, onderboeking, overboeking, pauze bij een tolkopdracht .....	12
5.4 Uitbetaling van de prestaties .....	14
6. ENKELE VERDUIDELIJKINGEN OVER HET ONDERSCHIED TUSSEN DE VERSCHILLENDE SOORTEN TOLKUREN IN WELZIJN, ONDERWIJS EN WERK .....	16
6.1 Behalve in sociale/private situaties kunnen L-uren enkel ingezet worden in residuaire situaties .....	16
6.2 Tolkuren in het kader van werk of het zoeken van werk.....	16
6.3 Onderwijs .....	17
7. BEREIKBAARHEID VAN HET CAB VOOR TOLKEN .....	18
7.1 Openingsuren CAB.....	18
8. KLACHTENPROCEDURES IN WELZIJN, WERK EN ONDERWIJS .....	18
8.1 Opdracht van het CAB inzake nazicht van tolkprestaties en misbruiken door gebruikers en tolken	18
8.2 Klachten-procedures .....	18
	1

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

 09/228 28 08

 [tolkaanvraag@cabvlaanderen.be](mailto:tolkaanvraag@cabvlaanderen.be)

 0473/92 33 11

<b>9. ACTIVITEITEN VAN HET CAB INZAKE TOLKAANVRAGEN VAN ZOGENAAMDE “DERDEN”</b> .....	20
9.1 Definitie van “derden” .....	20
9.2 Afspraken .....	21
<b>10. UITVOERING VAN PRESTATIES VOOR DE AFSTANDSTOLKENDIENST VAN HET CAB</b> .....	21
10.1 Berekening van het uur-honorarium en de reiskosten van de tolk .....	21
10.2 Selectie van bijkomende afstands-tolken .....	22
10.3 Boeking en reservaties van prestaties .....	22
10.4 Afwezigheid van afstandstolken .....	22

## 1. INLEIDING

Deze inventaris is gebaseerd op volgende elementen:

- 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 april 2022 in het intersectoraal overleg (ISO): met de voornoemde drie overheden, de belangenverenigingen van de gebruikers (Doof Vlaanderen) en de tolken VGT (BVGT), en de opdrachthouder (CAB) die de tolkenwerking organiseert.

## 2. TERMINOLOGIE EN GEBRUIKTE AFKORTINGEN

<b>BS</b>	<a href="#">Belgisch Staatsblad</a>
<b>BVR</b>	Besluit van de Vlaamse Regering
<b>Contactpersoon</b>	“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
<b>Leerling</b>	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.
<b>GT</b>	Tolk gebarentaal

2

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

 09/228 28 08

 [tolkaanvraag@cabvlaanderen.be](mailto:tolkaanvraag@cabvlaanderen.be)

 0473/92 33 11

<b>PB</b>	Prestatiebladen
<b>MS</b>	Maandstaat
<b>School</b>	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
<b>Schrijftolken</b>	De schrijftolk noteert alles wat gezegd wordt volledig in de geschreven taal en omgekeerd
<b>ST</b>	Schrijftolk
<b>TLA</b>	Te late afgelasting
<b>Tolk</b>	Wanneer in deze tekst het woord “tolk” wordt gebruikt, dan wordt hiermee tegelijk de tolk gebarentaal (GT) en de schrijftolk (ST) bedoeld. Wanneer het over slechts één van beide categorieën gaat, dan wordt “GT” of “ST” gebruikt.
<b>Tolken VGT</b>	Tolken van Vlaamse gebarentaal naar gesproken Nederlands en omgekeerd
<b>VRI</b>	Video Relay Interpreting : tolkgebruiker en horende gesprekspartner bevinden zich in één en dezelfde ruimte en schakelen hierbij een tolk van de afstandstolkendienst in om het gesprek vlotter te laten verlopen
<b>VRS</b>	Video Remote Services: via afstandstolk telefoneren met horende gesprekspartner
<b>VGT</b>	Vlaamse gebarentaal

3. DEFINITIES VAN "TOLKOPDRACHTEN"	
3.1 Live tolkopdracht GT of ST	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanwezig in dezelfde ruimte: dove gebruiker, gesprekspartner, tolk</li> <li>- Het gesprek wordt getolkt via GT of ST</li> </ul>
3.2 Online tolkopdracht	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er is een rechtstreekse, "live" communicatie tussen dove gebruiker(s) en gesprekspartner(s) met tolk.</li> <li>- Alle partijen zijn op hetzelfde tijdstip aanwezig, maar niet in dezelfde ruimte</li> <li>- Het tolken gebeurt online. Diverse platformen mogelijk via internet (Teams, Zoom, Webex, Smartschool..)</li> <li>- Het gesprek wordt getolkt via GT of ST</li> </ul>
3.3 Afstandstolk-opdracht VGT of ST	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er wordt beroep gedaan op de afstandstolkdienst van het CAB voor korte spontane telefoongesprekken</li> <li>- Kan in VRS of VRI-situaties</li> <li>- Enkel mogelijk in welzijn en werk, niet in onderwijs</li> </ul>
3.4 "Uitgesteld tolken"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opgenomen video -en/of audiomateriaal wordt getolkt door GT of ST</li> <li>- Dove gebruiker(s), gesprekspartner(s) en tolk(en) zijn niet op hetzelfde tijdstip aanwezig en bevinden zich niet in dezelfde ruimte</li> <li>- Er is geen rechtstreekse, "live" communicatie tussen dove gebruiker(s) en gesprekspartner(s) met tolk.</li> <li>- Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>o een met camera opgenomen les achteraf tolken (GT/ST), door de docent aangeleverd videomateriaal ter vervanging, voorbereiding van of aanvulling op de lessen.</li> <li>o Een vergadering op het werk waarvoor geen live tolk gevonden werd, wordt met een camera opgenomen.</li> <li>o Beeld-en audiomateriaal dat aangeboden wordt bij erkende VDAB-opleidingen</li> </ul> </li> <li>- Enkel toegestaan door <ul style="list-style-type: none"> <li>o AGODI in hoger onderwijs</li> <li>o VDAB: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Voor overlegmomenten wanneer geen tolk via het CAB beschikbaar is</li> <li>▪ Bij door VDAB erkende opleidingen</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
3.5 Wat is geen tolkopdracht?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Live tolkopdrachten die worden uitgevoerd waarbij de gebruiker (= rechthebbende van het pakket tolkuren) niet aanwezig is, kunnen niet betaald worden met de tolkuren van diezelfde gebruiker</li> <li>- Tolkuren kunnen niet gebruikt worden om tolken te betalen die bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>o les VGT geven</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ een geschreven verslag maken van een vergadering waarin GT wordt gebruikt</li> <li>○ geschreven tekst verduidelijken/vertalen voor dove gebruikers</li> <li>○ tijd uittrekken om zich voor te bereiden bij tolkopdrachten</li> <li>○ ...</li> </ul>			
	Live tolkopdracht (GT of ST)	Online tolkopdracht (GT of ST)	Afstandstolkopdracht (VGT of ST)	Uitgesteld tolken (GT of ST)
Welzijn	x	x	x	
Werk	x	x	x	x
Onderwijs	x	(x)		x

#### 4. ACTIVERINGSVOORWAARDEN VAN DE TOLK

<p><b>4.1 GT</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vereist tolkdiploma</b> (zie ook BS : <a href="#">BVR publicatie 2020-06-15</a>) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Door de Vlaamse Gemeenschap erkende, gefinancierde of gesubsidieerde onderwijsinstelling <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ "Master in het tolken" met Vlaamse Gebarentaal in het talenpakket</li> <li>▪ "Tolk voor Doven"</li> <li>▪ " Tolk Vlaamse Gebarentaal"</li> </ul> </li> <li>○ Door de Franstalige – of Duitstalige Gemeenschap erkende, gefinancierde of gesubsidieerde onderwijsinstelling, op voorwaarde dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ofwel de tolk een verklaring van het Ministerie van Onderwijs van de Franstalige - of Duitstalige Gemeenschap kan voorleggen waaruit blijkt dat het diploma erkend is</li> <li>▪ ofwel de tolk erkend is door AVIQ, PHARE of de daartoe bevoegde instantie van de Duitstalige Gemeenschap.</li> </ul> </li> <li>○ Buitenlands tolkdiploma gebarentaal (erkend door Ministerie van Onderwijs van het land waarin het diploma uitgereikt is)</li> </ul> </li> <li>- <b>Ofwel erkend door het VAPH op 01.01.2004</b></li> <li>- <b>Ofwel erkend door VAPH/AGODI</b> via een gemotiveerde aanvraag. In de aanvraag toont de tolk aan, op straffe van niet-ontvankelijkheid, dat hij minstens vijf jaar tolkervaring heeft en minstens vijftig tolkopdrachten heeft uitgevoerd tijdens de laatste vijf jaar (*). <ul style="list-style-type: none"> <li>○ AGODI of VAPH onderzoekt de aanvraag en kan, als dat nodig is, bijkomende inlichtingen vragen of inwinnen.</li> </ul> </li> </ul>
----------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ AGODI of VAPH deelt haar beslissing schriftelijk mee aan de tolk gebarentaal binnen een maand die volgt op de datum waarop de agentschappen de volledige gemotiveerde aanvraag, vermeld in het eerste lid, ontvangen hebben.</li> <li>- <b>Ofwel erkend door VDAB</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ tolk beschikt niet over een officieel diploma gebarentolk-opleiding, maar wel over een referentie van een internationaal erkende organisatie zoals WFD</li> <li>○ Met het oog op het inzetten van anderstalige tolken bij internationale missies kan VDAB in individuele cases een uitzondering toestaan</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>4.2 ST</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het CAB mag namens het VAPH, VDAB en AGODI een ST inzetten en zijn/haar prestaties ten laste nemen indien hij/zij in praktijk minimaal over een diploma A1 / bachelor beschikt.</li> <li>- Schrijftolken voeren de job uit als zelfstandige in hoofd- of bijberoep. Schrijftolken via een organisatie waarvan de schrijftolk geen zaakvoerder is (bv. Tentoo of Smart) worden niet toegestaan. Enkel in onderwijs worden in specifieke situaties ook niet-zelfstandige schrijftolken erkend. Meer informatie over de voorwaarden voor niet zelfstandige schrijftolken vind u in de <a href="#">samenwerkingsregels voor niet zelfstandige schrijftolken in onderwijs</a>.</li> </ul>
<p><b>4.3 Activeringsprocedure van GT en ST bij CAB</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>De tolk meldt zich aan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Tolken VGT:</b> melden zich op eigen initiatief aan bij het CAB met: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ een kopij van het behaalde diploma tolk VGT <i>(Indien het CAB een lijst van afgestudeerde tolken ontvangt van de opleidingscentra van tolken VGT, vervalt de vraag naar een kopij van het diploma en bezorgt het CAB deze potentiële kandidaten een verzoek tot medewerking.)</i></li> <li>○ ondertekende deontologische code voor tolken VGT (voor de tekst <a href="#">van de deontologische code: www.cabvlaanderen.be</a> - "Documenten NL")</li> </ul> </li> <li>- <b>Schrijftolken:</b> bezorgen op eigen initiatief hun naam, mailadres, kopij van hun vereiste diploma, de ondertekende <a href="#">deontologische code voor schrijftolken</a> (indien de tolk wenst te tolken in de sectoren welzijn en werk) en/of de <a href="#">engagementsverklaring</a> (indien de tolk wenst te tolken in onderwijs)</li> <li>- <b>Anderstalige tolken gebarentaal:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ bezorgen op eigen initiatief of via de tolkgebruikers hun naam, mailadres en kopij van hun vereiste diploma volgens de voorwaarden bepaald in 4.1</li> <li>○ ondertekende deontologische code voor tolken VGT (voor de tekst <a href="#">van de deontologische code: www.cabvlaanderen.be</a> - "Documenten NL")</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>

**2. Het CAB bezorgt vervolgens aan de belangstellende GT en ST:**

- de inventaris van de samenwerkingsregels CAB + freelance tolken
- een login en paswoord voor het platform [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be). Het gebruik van [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be) door de tolk impliceert dat de beginnende tolk akkoord gaat met de [gebruiksvoorwaarden](#) van [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be) .  
Het CAB stelt online een [Quick start](#) en uitgebreide [handleiding](#) voor de tolken ter beschikking.

**3. Aanmeldingsinstructies in [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be)**

- De tolk vult in [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be) zijn persoonlijke gegevens en tolkprofiel aan (Woonplaats, gsm-nummer, IBAN-bankrekening, ondernemingsnummer, kopie van de statuten, waarin de activiteit tolken vermeld wordt indien men via een rechtspersoon handelt als tolk).
- De tolk wordt geactiveerd en kan in [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be) het aanbod aan tolkopdrachten zien, eventueel aanvaarden, en de prestaties van getolkte opdrachten invullen
- De tolk kan op ieder moment het tolkprofiel aanpassen zodat de tolkaanvragen die beantwoorden aan het gewenste tolktype en tolkuurtype worden getoond.
- De tolk kan op de persoonlijke fiche zelf kiezen welke (naast de basisgegevens) andere gegevens zichtbaar (“openbaar”) zijn voor personen en organisaties die de zoek-eeen-tolk-filter gebruiken. De tolk kan hier desgewenst ook een foto uploaden en publiceren.
- Het online door de tolk gepersonaliseerd tolkprofiel biedt extra informatie die de zelfstandige tolk de mogelijkheid biedt om een vervangingsopdracht te weigeren en toch voor de TLA uitbetaald te worden.
- 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.

## 5. UITVOERING VAN PRESTATIES ALS LIVE TOLK

**5.1 Uitvoerings-  
modaliteiten  
van een  
tolkopdracht**

- **Toekenning tolkopdracht:**  
meerdere tolken kunnen via de webapplicatie dezelfde tolkopdracht “accepteren”. De tolk is pas zeker dat hij/zij de opdracht mag uitvoeren, indien de opdracht aan hem/haar via de webapplicatie wordt “toegekend”. Zowel de tolkgebruiker, tussenpersoon als CAB-bemiddelaar kunnen een accepterende tolk toekennen. Elke tolkopdracht heeft een status op [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be).

- **Status opdracht:**

Er zijn verschillende statussen mogelijk, maar alleen de status 'goedgekeurd' garandeert de betaling van de tolkprestaties via de gesubsidieerde tolkuren van de tolkgebruiker. Meer uitleg over de betekenis van de andere statussen: zie [handleiding over de webapplicatie](#).

- *! 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.*

- **Zoekprocedure van het CAB:**

Dit staat beschreven in de tekst "[Zoekprocedure in Welzijn & Werk](#)" en "[zoekprocedure in onderwijs](#)".

- **Voorkeurtolken:**

ondanks het tolkentakort kunnen tolkgebruikers meestal hun tolken zelf kiezen.

- ! Omdat de vraag naar tolken VGT in het onderwijs veel groter is dan in Werk en Welzijn, kent het CAB de tolkopdrachten voornamelijk toe aan "regelmatige onderwijstolken VGT" (= wekelijks, of minstens tweewekelijks voor tolken die een bijkomende job in ploegverband hebben). Opdrachten die niet kunnen opgelost worden door tolken uit die pool, worden toegekend aan de "gelegenheidstolken" in onderwijs.
- Tolken VGT die overwegen om toe te treden tot de vaste pool van "regelmatige onderwijstolken VGT", of hun beschikbaarheid voor de pool willen wijzigen duiden dit aan in hun tolkprofiel (Aanvinken 'Beschikbaar voor onderwijs') Tolken VGT die niet in de vaste pool zitten kunnen steeds de overblijvende openstaande aanvragen op de webapplicatie accepteren.
- In welzijn en werk heeft de tolkgebruiker de volledige vrijheid om op gelijk welk ogenblik voorkeurtolken te kiezen en eventueel later zijn voorkeur nog te wijzigen, behalve in de TLA-waarborgperiode (zie [Regels bij het afgelasten van een tolkopdracht](#)).

- **Regularisatie van een nog niet aangegeven tolkopdracht door de gebruiker:** het indienen van tolkaanvragen die al voorbij zijn ("regulariseren" van tolkopdrachten), 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.



- **Teamtolken:**  
beide tolken worden elk betaald voor de gehele duur van de opdracht.  
Informatie hierover kan men lezen in de tekst "[Richtlijn teamtolken](#)".  
In de sector onderwijs wordt enkel in het hoger onderwijs het gebruik van teamtolken toegestaan.
- De tolk moet het CAB meteen verwittigen wanneer zich onverwacht een **TLA** voordoet. Zo kan het CAB efficiënt en sneller een vervangopdracht zoeken of kunnen nieuwe TLA's in de toekomst vermeden worden. Verwittigt u het CAB niet bij een TLA, dan vervalt uw recht op uitbetaling van TLA. TLA's hoeven niet op de PB/MS vermeld te worden.
- **Het invullen van de prestatiebladen (PB) en maandstaten (MS):**  
het PB (Welzijn en Werk) en de MS (Onderwijs) die op het einde van een tolkopdracht moeten ondertekend worden door de tolk en de gebruiker, is het wettelijk document dat bepaalt op welke vergoeding de tolk recht heeft.
  - PB: voor elke nieuwe tolkaanvraag in welzijn en werk wordt een apart PB ingevuld. Meerdere opdrachten van eenzelfde tolkaanvraag kunnen op eenzelfde PB worden ingevuld. Het is noodzakelijk dat het onderwerp van de tolkopdracht omschreven wordt.
  - MS: in onderwijs wordt per leerling, per maand een aparte maandstaat ingevuld. De (dagelijkse) prestatie van de tolk wordt op de maandstaat ondertekend door de (vak)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.
- **Het bewaren van ingevulde PB/MS door de tolken:**  
de tolk geeft enkel nog zijn prestaties in op de applicatie, en bewaart thuis de ondertekende prestatiebladen/maandstaten. Het CAB houdt regelmatig een steekproef bij elke actieve tolk, waarbij de tolk de ondertekende bewijzen moet kunnen voorleggen.  
Verdere praktische informatie:
  - Tolkgebruikers in Welzijn en Werk blijven de dubbeltjes van hun ondertekende PB ontvangen van de tolk.
  - Alle tolkgebruikers en hun tussenpersonen hebben de mogelijkheid om in [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be) de door de tolk ingegeven prestaties te verifiëren.
  - De tolk moet de ondertekende bewijzen 10 jaar bewaren
  - In normale omstandigheden zullen de controles van het CAB een boekhoudkundig jaar niet overschrijden, met uitzondering van de PB en MS van december die in

	<p>januari van het jaar daarop opgevraagd worden. 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.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ De tolk bezorgt de gevraagde documenten bij voorkeur digitaal aan het CAB op <a href="mailto:tolkaanvraag@cabvlaanderen.be">tolkaanvraag@cabvlaanderen.be</a>. De tolk mag ook een foto van de documenten mailen (bv. met smartphone), maar daarbij moet de foto in voldoende hoge resolutie zijn zodat alles leesbaar is én alle belangrijke gegevens moeten zichtbaar zijn). 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.</li><li>○ Na het opvragen van de documenten heeft de tolk een maand tijd om de documenten te bezorgen aan het CAB. Er zijn aannemelijke situaties waarbij een tolk niet in de mogelijkheid is om de PB en MS tijdig voor te leggen, zoals bv. de tolk is voor lange tijd weg van huis of verhuist net. In zulke situatie wordt de termijn met een maand verlengd. Indien bij controle de tolk de documenten niet binnen de afgesproken termijn kan indienen, wordt het bedrag dat overeenstemt met de prestaties die direct verband houden met de ontbrekende documenten van de volgende uitbetaling afgehouden.</li><li>○ Kleine commentaren (bv. grote wegomleiding) worden consequent doorgegeven via het tekstveld dat beschikbaar is bij het ingeven van de prestatie in. <a href="http://www.tolkaanvraag.be">www.tolkaanvraag.be</a></li><li>○ 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 <a href="http://www.tolkaanvraag.be">www.tolkaanvraag.be</a>. Tolken die hun prestaties niet consequent en tijdig invullen, kunnen helaas onmogelijk tijdig uitbetaald worden.</li></ul>
<p><b>5.2 Het berekenen van het uur-honorarium en de reiskosten van de tolk</b></p>	<p><b>Het Besluit van de Vlaamse regering stelt o.m. :</b></p> <p><i>Artikel 10. (25/06/2020- ...) De vergoeding van de tolken Gebarentaal en schrijftolken wordt hen rechtstreeks door het centraal tolkenbureau uitbetaald, overeenkomstig de bepalingen die opgenomen zijn in de samenwerkingsovereenkomst.</i></p> <p><i>Artikel 11. (25/06/2020- ...) De uren dienstverlening die de tolken 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.</i></p> <p><i>De verplaatsingskosten van de tolken worden vergoed conform de modaliteiten, vermeld in de samenwerkingsovereenkomst. Verplaatsingen met de wagen worden vergoed tegen 0,4170 euro per werkelijk afgelegde kilometer.</i></p>

Het bedrag, vermeld in het eerste lid, wordt jaarlijks op 1 januari aangepast volgens de formule:  $36,35 \times [\text{index december jaar } x-1 / \text{index december 2014}]$ .

**Uurhonorarium GT en ST in welzijn, werk en onderwijs (01/01/2023): 50,23 €**

- De tolkprestaties van gebarentolken en schrijftolken voor Welzijn, Werk en Onderwijs zijn vrijgesteld van btw (BTW wetboek art. 44)
- Specifiek voor onderwijs geldt dat een tolk niet op hetzelfde tijdstip een taak als ondersteuner kan uitvoeren en als tolk functioneren. Tijdens de ingezette tolkuren gebarentaal mag de gebarentolk ook geen schrijftolkwerk uitvoeren
- Elk begonnen tolkuur wordt afgerond tot een volledig tolkuur.
- Voorbereidingstijd en verplaatsingstijd worden niet vergoed.

Alle door de gebruiker aangevraagde tolkuren worden uitbetaald aan de tolk, mits ze vooraf geregistreerd zijn in de webapplicatie van het CAB. Zonder deze vooraf geregistreerde aanvraag kan er desgevallend geen TLA uitbetaald worden.

**Uitgesteld tolken in onderwijs en werk :**

*De tijd die de tolk effectief heeft gepresteerd afgerond tot een volledig tolkuur met een maximum van de som van het aantal minuten beeldmateriaal x 3, afgerond tot een volledig tolkuur, berekening per aangeleverde blok.*

- Het honorarium van tolken 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, is hetzelfde als tolken van dove gebruikers die wel over tolkuren beschikken.

**De reiskosten van de tolk:**

- o L- uren: het VAPH betaalt via het CAB de reiskosten van de tolk terug (0,4170 euro per km). De tussenkomst wordt beperkt tot het grondgebied België. De routeplanner "Google Maps" wordt hiervoor gebruikt. Het VAPH betaalt geen bijkomende reiskosten om dove/doofblinde personen op te halen en terug te brengen.
- o A- uren, B- uren of S- uren: de VDAB betaalt via het CAB de reiskosten van de tolk terug voor tolkopdrachten (0,4170 euro per km). 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 gebarentaal of een schrijftolk nodig hebben. Meer informatie hierover kan men vinden in het reglement: "[Regels VDAB inzet tolken buitenland CAB](#)".

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ <u>O- uren</u>: AGODI betaalt via het CAB de reiskost van de tolk. Het tarief bedraagt <b>0,4170 euro per km</b>, met de wagen en wordt geografisch beperkt tot een afstand van maximaal 300 km (heen en terug). De afstand wordt berekend met de routeplanner Google Maps. In principe betaalt AGODI de reiskosten van tolken in het buitenland die hoger zijn dan het maximum van 300 km, niet terug (via gemotiveerde aanvraag en begroting aan CAB kan hier in speciale gevallen een uitzondering op gemaakt worden)</li><li>○ <u>Dubbele reisvergoedingen</u> voor dezelfde afgelegde kilometers worden niet toegelaten: kilometers worden afgelegd tussen de woonplaats van de tolk en de plaats waar de tolkopdracht doorgaat, of tussen de verschillende tolkopdrachten. Indien het gaat over verplaatsingen tussen de verschillende tolkopdrachten, dan worden alle tussenverplaatsingen genoteerd in de heenreis van de tolkopdrachten waar men naartoe rijdt. Bij de laatste opdracht van de dag wordt ook de terugreis naar de woonplaats van de tolk genoteerd.</li></ul>
<b>5.3 Afgelastingen, wachten, onderboeking, overboeking, pauze bij een tolkopdracht</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Tijdige afgelasting, te late afgelasting, vervangopdrachten en vergoedingen tolk in deze situaties:</b> het honorarium van de tolk wordt gewaarborgd na toekenning van een opdracht die daarna laattijdig afgelast wordt op voorwaarde dat de tolk :<ul style="list-style-type: none"><li>○ zich openstelt voor vervangopdrachten</li><li>○ het CAB meteen verwittigt wanneer zich onverwacht een TLA voordoet, zodat mogelijke vervangopdrachten kunnen worden voorgesteld. Verwittigt de tolk het CAB niet bij een TLA, dan vervalt het recht op TLA-vergoeding. Specifiek in onderwijs is dit bovendien belangrijk om opeenvolgende en dus door AGODI niet aanvaarde TLA's te vermijden.</li></ul></li><li>- Indien de tolk in geval van TLA een vervangopdracht aanvaardt, wordt een verrekening toegepast zonder financieel verlies voor de tolk</li><li>- indien de tolk in geval van TLA vervangopdrachten gedeeltelijk weigert, wordt het geweigerde deel afgehouden van de uit te betalen TLA</li><li>- <b>De gebruiker of horende gesprekspartner van de gebruiker daagt tijdens de afspraak (voorlopig) niet op:</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ De tolk wacht een half uur, tenzij ondertussen bevestigd wordt dat de afwezige gesprekspartner/ leerling/leerkracht niet meer komt. Van zodra de tolk wacht, moet hij/zij het CAB verwittigen, zodat het CAB al proactief kan beginnen zoeken naar een vervangopdracht.</li><li>○ 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</li></ul></li></ul>

tolkplaats, dan wacht de tolk langer dan een half uur. De tolkprestatie wordt gerekend vanaf het oorspronkelijk geboekte aanvangsuur.

- **Afwezigheid tolk door overmacht:** In enkele uitzonderlijke gevallen kan de tolk via de door de overheid gesubsidieerde uren betaald worden wanneer hij door overmacht te laat op zijn tolkopdracht aankomt of er niet geraakt:
  - o 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. (b.v.: hevige sneeuwval december 2017)
  - o Verkeerssituatie: tolken die gewoonlijk file-gevoelig wegen gebruiken, nemen hierbij voorzorgen 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. (b.v.: tolk illustreert verkeerschaos door rechtstreekse info vanuit het verkeerscentrum of een ad hoc bericht in de krant door te sturen naar CAB)
  - o Twijfelgevallen worden steeds voorgelegd aan de overheid.
- **“Onder”boeking van tolkuren**
  - o Sector welzijn en werk: indien een opdracht langer duurt dan het aantal uren dat vermeld wordt in de aanvraag, worden alle effectief gepresteerde tolkuren uitbetaald. Tolk noteert dit op het PB én bij het invullen van de online prestaties.
  - o Sector onderwijs: doorgaans wordt in onderwijs niet langer getolkt dan voorzien. Indien de tolkopdracht toch langer duurt dan het aantal uren vermeld in de aanvraag, dan worden alle effectief gepresteerde tolkuren uitbetaald, conform de berekeningsregels. De tolk dient echter het CAB hierover onmiddellijk te informeren.
- **“Over”boeking van tolkuren:**
  - o als een opdracht korter duurt dan het aantal uren dat vermeld wordt in de aanvraag, dan worden alle geboekte tolkuren toch uitbetaald. Tolk noteert dit op het PB/MS én bij het invullen van de online prestaties
  - o De tolk neemt meteen contact op met het CAB tijdens de kantooruren als de opdracht meer dan 1u vroeger gedaan is. (cfr. TLA-regelgeving)

**Maaltijdpauzes tijdens tolkopdrachten:** de overheden gaan ervan uit dat tolken bij langere opdrachten een pauze krijgen om te eten. Dit betekent dat de prestatie aan de maaltijdpauze stopt en daar wordt afgerond. De prestatie na de maaltijdpauze wordt eveneens apart afgerond. Vervolgens worden beide delen samen geteld.

- Sector welzijn en werk: Een tolkopdracht met maaltijdpauze wordt beschouwd als 1 opdracht. De webapplicatie [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be) voorziet de mogelijkheid om aan de tolk te verduidelijken of er tijdens de opdracht een maaltijdpauze wordt voorzien. In geval van afgelasting bepaalt het startuur van de gehele opdracht of de afgelasting een TLA is waarbij de tolk recht heeft op uitbetaling van de gehele opdracht (voor- en na de maaltijdpauze).
- Sector onderwijs:  
“Een tolkopdracht van eenzelfde tolk bij eenzelfde leerling voor aaneengesloten lestijden, al dan niet onderbroken door een kleine pauze (speeltijd) wordt beschouwd als één tolkopdracht. De reële middagpauze in de school op gewone lesdagen schort altijd de berekening van de tolkuren op” (AGODI).  
Dit betekent dat de voormiddagprestatie aan de middagpauze stopt en daar wordt afgerond. De namiddagprestatie begint na de middagpauze en wordt eveneens afgerond. Voor extra muros - of andere activiteiten, afwijkend van een gewone lesweek (bv. schooluitstap, sportdag, etc.), mogen tolken doortolken, indien de leerling dit vraagt en dit haalbaar is voor de tolk. Desgevallend bepaalt het startuur van de gehele opdracht of de afgelasting een TLA is waarbij de tolk recht heeft op uitbetaling van de gehele opdracht.

#### 5.4 Uitbetaling van de prestaties

- Na het tolken van de opdracht vult de tolk zijn prestaties in op de webapplicatie [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be).
- Het CAB stort telkens omstreeks de 8ste werkdag van de maand één totaalbedrag van alle door de tolk getolkte en op [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be) ingevulde prestaties van de vorige maand.
- De tolk kan online ten allen tijde het overzicht bekijken van de betalingen op de pagina 'Uitbetalingen'. Zie ook de [handleiding voor tolken](#).
- Wijzigingen of aanvullingen aan de online prestaties ná het vaste betaalmoment worden verrekend bij het eerstvolgende betaalmoment.
- Eventuele late wijzigingen of aanvullingen inzake prestaties in een bepaald jaar, moeten gebeuren voor het CAB de jaarafsluiting van datzelfde jaar voltooit. Daarna zijn aanpassingen niet meer mogelijk.



## 6. ENKELE VERDUIDELIJKINGEN OVER HET ONDERSCHIED TUSSEN DE VERSCHILLENDE SOORTEN TOLKUREN IN WELZIJN, ONDERWIJS EN WERK

<p><b>6.1 Behalve in sociale/private situaties kunnen L-uren enkel ingezet worden in residuaire situaties</b></p>	<p>Met residuaire situaties wordt bedoeld: omstandigheden waarvoor een andere Vlaamse overheid geen enkele regeling heeft uitgewerkt.</p> <p><i>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 tekortschiet.</i></p>
<p><b>6.2 Tolkuren in het kader van werk of het zoeken van werk</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>A-uren:</b> kunnen worden ingezet tijdens de arbeidstijd (meer uitleg: lees <a href="#">Richtlijnen gebruik A-uren</a>)             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Bij opleidingen op vraag van de werkgever in functie van de taken die de werknemer uitvoert of zal uitvoeren voorziet de VDAB A-uren. De werkgever betaalt de kost van de opleiding of de opleiding wordt gevolgd met kredieturen.</li> <li>o 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.</li> <li>o Voor opleidingen van de werknemer of zelfstandige in “het onderwijs voor sociale promotie/centra voor volwassenonderwijs (CVO)” worden tolkuren voorzien via AGODI.</li> </ul> </li> <li>- <b>B-uren:</b> wanneer gebruikers werkloos zijn en een door de VDAB erkende beroepsopleiding willen volgen, kan de VDAB in het kader van een VDAB – opleidingscontract B- tolkuren toekennen.             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Uitzonderingen: wanneer het een werkzoekende betreft die in opleiding met een VDAB-contract in een onderwijsinstelling tolken inzet: deze tolkuren vallen ten laste van AGODI.</li> </ul> </li> <li>- <b>S-uren:</b> dove gebruikers die ingeschreven zijn bij de VDAB, kunnen jaarlijks 18 S-uren bekomen. De tolkgebruiker kan steeds vragen om het standaardpakket van 18 uren uit te breiden en een nieuw pakket aanvragen voor 18u. Er staat hier geen beperking op het aantal pakketten dat toegekend kan worden. Elke aanvraag tot uitbreiding moet wel voldoende gemotiveerd worden door de tolkgebruiker. De procedure voor uitbreiding van S-uren:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o in de online aanvraag bij de VDAB moeten de gebruikers motiveren waarom zij 18 extra S- uren nodig hebben</li> </ul> </li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>o de uitbreiding van de tolkuren is geldig voor één kalenderjaar (wie tijdens een volgend jaar weer uitbreiding wenst, moet dit in het volgende jaar opnieuw aanvragen).</li></ul>
<b>6.3 Onderwijs</b>	<p>Dove gebruikers die tolkuren in het voltijds - of volwassenenonderwijs willen inzetten, moeten respectievelijk O- uren 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.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Activiteiten die geen deel uitmaken van het verplicht lesprogramma, maar wel door de school georganiseerd worden</b><ul style="list-style-type: none"><li>o De tolkuren kunnen gebruikt worden tijdens alle schoolgebonden activiteiten die door de school worden georganiseerd en die verband houden met het normale onderwijsproces en de opleiding van de leerling. De onderwijsinstelling beslist autonoom over de al dan niet toelaatbaarheid van de inzet van tolken tijdens examens of andere evaluatiemomenten. <i>bv. een wijnproefavond voor een leerling in een opleiding horeca; een bezoek aan een gebouw voor een student architectuur. Wanneer de dove student in de studierichting architectuur zelf besluit om een modern nieuw gebouw te bezoeken, zonder dat zijn opleiding dit aanbiedt of vraagt, dan geen O- uren. Er is immers geen verband met de schoolorganisatie.</i></li><li>o Voor opendeurdagen, schoolfeesten, boekenbeurzen... kunnen echter geen O-uren ingezet worden.</li></ul></li><li>- <b>Maximum aantal tolkuren per schooljaar:</b> het Ministerie van onderwijs vraagt wel dat iedereen er op let dat niet meer tolkuren ingezet worden dan het maximum aantal lesuren in de studierichting.</li><li>- <b>O- uren bij stakingen</b><ul style="list-style-type: none"><li>o Een onverwachte staking bij het openbaar vervoer behoort volgens AGODI tot overmacht (zie regels TLA).</li><li>o Staking door leerkrachten behoort volgens AGODI echter niet tot overmacht, want deze worden 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.</li></ul></li></ul>

## 7. BEREIKBAARHEID VAN HET CAB VOOR TOLKEN

<b>7.1 Openingsuren CAB</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Voor gebruikers en derden:</b> 09u00 tot 12u00 en van 13u30 tot 16u00 (behalve op sluitingsdagen en in sommige vakantieperiodes: voor details zie <a href="http://www.cabvlaanderen.be">www.cabvlaanderen.be</a> rubriek <a href="#">contact en openingsuren</a>).</li><li>- <b>Voor tolken:</b> is het CAB (buiten de voornoemde uitzonderingsdagen) via SMS 0473/92.33.11 ook bereikbaar tussen 8u30 en 9u00 , tussen 12u00 en 12u30 en tussen 13u00 en 13u30.</li><li>- <b>Dringende noodgevallen:</b> buiten de kantooruren de noodlijn 0476/22.91.75 (enkel voor situaties die niet kunnen uitgesteld worden op vlak van gerecht/politie, medische zorgen, begrafenis gezinslid, officieel selectie-examen)</li></ul>
-----------------------------	---

## 8. KLACHTENPROCEDURES IN WELZIJN, WERK EN ONDERWIJS

<b>8.1 Opdracht van het CAB inzake nazicht van tolkprestaties en misbruiken door gebruikers en tolken</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 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:<ul style="list-style-type: none"><li>o Art. 12: <i>“Als klachtenbemiddelaar op te treden voor de tolkdienstverlening in het algemeen en misbruiken zo nodig aan de agentschappen te signaleren.”</i></li><li>o Art. 17: <i>“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. “</i></li></ul></li><li>- De samenwerkingsovereenkomst tussen de VDAB en het CAB bepaalt als opdracht voor het CAB:<ul style="list-style-type: none"><li>o <i>“Optreden als klachtenbemiddelaar omtrent de dienstverlening van de tolken en misbruiken aan de VDAB te signaleren.”</i></li></ul></li><li>- 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).</li></ul>
<b>8.2 Klachten-procedures</b>	<i>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.</i>

### Soorten klachtenbemiddeling en hun uitwerking:

#### 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:

- De betrokken partij dient klacht in bij de directie van het CAB:
  - o Stap 1: De directie van het CAB tracht door een open communicatie met de andere partij een oplossing te vinden. Binnen de maand na het indienen van de klacht wordt een voorlopig antwoord bezorgd. Het CAB streeft ernaar om de klacht binnen de 45 dagen na ontvangst af te handelen.
  - o Stap 2: Als dat niet lukt, buigt de Raad van Bestuur van het CAB zich over de klacht.  
*Adres: Renaat Van Hende (voorzitter CAB), Dendermondesteenweg 449, 9070 Destelbergen*
  - o 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.
- De betrokken partij dient rechtstreeks klacht in bij de daartoe opgerichte "Klachtencommissie"
  - o Samenstelling klachtencommissie:
    - twee vertegenwoordigers van het VAPH, voorgesteld door de leidend ambtenaar van het VAPH: Jos Theunis (voorzitter), Ward De Bruecker
    - één vertegenwoordiger van het erkend centraal tolkenbureau: Lieven Kind
    - één afgevaardigde vanuit de Beroepsvereniging Tolken Vlaamse Gebarentaal: Lien Soetemans
    - twee vertegenwoordigers van de gebruikersverenigingen: Bart Verheyden (afgevaardigde van Doof Vlaanderen), *Vacant* (afgevaardigde van Opdoss)
    - een vertegenwoordiger van de VDAB: Anne Otte
    - een vertegenwoordiger van AGODI: Klaartje Liessens
  - o 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.

- o De vergaderingen van de klachtencommissie vinden plaats in de lokalen van het VAPH.
- o De administratie van het VAPH neemt het secretariaat waar.
- o Adres: Jos Theunis (voorzitter klachtencommissie)

Zenithgebouw  
Koning Albert II-laan 37  
1030 Brussel

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

Voor meer info zie: [www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)

## 2. Klachten over tolken voor doven en slechthorenden

- Het CAB heeft vanuit het BVR als opdracht om in eerste instantie zelf op te treden als klachtenbemiddelaar. Binnen de maand na het indienen van de klacht wordt een voorlopig antwoord bezorgd. Het CAB streeft ernaar om de klacht binnen de 45 dagen na ontvangst af te handelen.
- Er bestaat voor de gebruikers ook een klachtenformulier, opgesteld in VGT (zie [www.cabvlaanderen.be](http://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.
- Wanneer deze klachtenbemiddeling niet evident is, 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).

## 3. Klachten over gebruikers

- Idem "klachten over tolken voor doven en slechthorenden"

## 9. ACTIVITEITEN VAN HET CAB INZAKE TOLKAANVRAGEN VAN ZOGENAAMDE "DERDEN"

### 9.1 Definitie van "derden"

- Instanties en personen zonder recht op tolkuren toegekend door de VDAB, het VAPH of AGODI. De instanties en personen willen dus zelf tolken voorzien bij hun activiteiten en deze zelf vergoeden.

	<p>bv: bedrijfsleider, (lokale) overheid, organisator van een cultuurfestival of congres</p>
<b>9.2 Afspraken</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- CAB is GEEN bemiddelaar voor Derden</li><li>- CAB kan het platform <a href="http://www.tolkaanvraag.be">www.tolkaanvraag.be</a> ter beschikking stellen van Derden om een tolk te vinden :<ul style="list-style-type: none"><li>o wanneer uit een situatie blijkt dat de Derde om duidelijke redenen geen tolk kon vinden, dan zal het CAB op verzoek de aanvraag via <a href="http://tolkaanvraag.be">tolkaanvraag.be</a> verspreiden.</li><li>o Wat gebeurt er in zo'n geval? Het CAB maakt de contactgegevens van de Derde in <a href="http://www.tolkaanvraag.be">www.tolkaanvraag.be</a> zichtbaar voor de tolk, <i>zodat elke tolk zelf de Derde kan contacteren</i>. Tolken en Derden kunnen dus volledig vrij met elkaar afspraken maken over de financiële voorwaarden, betaling, inhoud en uitvoering van opdrachten voor Derden.</li><li>o De tolk kan vervolgens Het CAB verwittigen dat zij/hij de opdracht overneemt.</li><li>o Vanaf dat ogenblik wijzigt het CAB de opdracht naar "niet via het CAB" en vervallen de gebruiksvoorwaarden van het CAB. Andere details kunnen tolken lezen in de tekst : "<a href="#">Hoe vinden gebruikers met tolkuren en Derden een tolk?</a>".</li></ul></li></ul>

## 10. UITVOERING VAN PRESTATIES VOOR DE AFSTANDSTOLKDIENST VAN HET CAB

<b>10.1 Berekening van het uurhonorarium en de reiskosten van de tolk</b>	<p>De stuurgroep van het project, waarin de overheden van Werk (VDAB) en Welzijn (VAPH) vertegenwoordigd zijn, adviseert aan het CAB om voorlopig:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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 <b>0,4170 euro per km</b></li><li>- 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.</li></ul>
---	--

<b>10.2 Selectie van bijkomende afstands-tolken</b>	<p>Het toekennen van wekelijkse permanentie- uren aan tolken bij de afstandstolkendienst gebeurt op basis van verschillende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de flexibiliteit van de tolk om zich te kunnen inpassen in het permanentierooster (op de momenten dat er een tekort is aan tolken)</li><li>- 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.</li><li>- 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)</li></ul>
<b>10.3 Boeking en reservaties van prestaties</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- De prestaties van de freelance tolken worden door het CAB in de webapplicatie voorlopig geboekt als D- uren op het project "Experiment Afstandstolken".</li><li>- De tolken vullen hun prestaties online in en worden via het vaste betaalmoment uitbetaald.</li><li>- Via de webapplicatie kan ook een vervangende tolk gezocht worden bij ziekte van een afstandstolk.</li></ul>
<b>10.4 Afwezigheid van afstandstolken</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Indien een tolk niet aanwezig kan zijn voor een nakende geplande dienstpermanentie (bv. wegens ziekte)<ul style="list-style-type: none"><li>o de groep afstandstolken via WhatsApp verwittigen voor vervanging</li><li>o als de tolk vaststelt dat er geen vervanger is, onmiddellijk het CAB verwittigen via 09/228.28.08 of, indien buiten de kantooruren, via de noodlijn.</li></ul></li></ul>