

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

*Versie november 2020*

Deze inventaris is gebaseerd op:

### ❖ De vorige editie uit 2020

- ❖ 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 november 2018 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.

**Recente wijzigingen in de tekst worden in groen gemarkeerd.**

## Inhoudstafel

<b>1. DEFINITIES VAN “TOLKOPDRACHTEN”</b> .....	<b>4</b>
1.1 EEN LIVE TOLKOPDRACHT VAN DE TOLK GEBARENTAAL OF SCHRIJFTOLK .....	4
1.2 EEN AFSTANDSTOLKOPDRACHT VAN DE TOLK VLAAMSE GEBARENTAAL OF SCHRIJFTOLK.....	4
1.3 EEN TELEFOONTOLKOPDRACHT .....	4
1.4 “UITGESTELD TOLKEN” .....	5
1.5 NIET VERGOEDBARE TOLKOPDRACHTEN OF ANDERE TAKEN .....	5
<b>2. ACTIVERINGSVOORWAARDEN VAN DE TOLK.....</b>	<b>6</b>
2.1 IN WELZIJN EN WERK .....	6
2.1.1 TOLK GEBARENTAAL .....	6
2.1.2 ST .....	7
2.1.3 ACTIVERINGSPROCEDURE VAN DE GT EN ST BIJ HET CAB .....	7
2.2 IN ONDERWIJS .....	8
2.2.1 TOLK GEBARENTAAL .....	8
2.2.2 ST .....	9
2.2.3 ACTIES DIE RECHTSTREEKS VOORTVLOEIEN UIT DE ACTIVERINGSPROCEDURE .....	9
<b>3. UITVOERING VAN PRESTATIES ALS LIVE TOLK.....</b>	<b>10</b>
3.1 IN WELZIJN EN WERK (MET L, A, S OF B UREN) ALS TOLK GEBARENTAAL OF ALS SCHRIJFTOLK .....	10
3.1.1 UITVOERINGSMODALITEITEN VAN EEN TOLKOPDRACHT.....	10
3.1.2 HET BEREKENEN VAN HET UURHONORARIUM EN DE REISKOSTEN VAN DE TOLK.....	13
3.1.3 AFGELASTING, WACHTEN, ONDERBOEKING, OVERBOEKING, PAUZE BIJ EEN TOLKOPDRACHT .....	15
3.2 IN ONDERWIJS (MET O- OF VO- UREN) ALS TOLK GEBARENTAAL .....	19
3.2.1 DE TOEKENNING EN UITVOERING VAN EEN TOLKOPDRACHT .....	19
3.2.2 BEREKENEN VAN UURHONORARIUM EN REISKOST VAN DE TOLK.....	20
3.2.3 TIJDIGE AFGELASTING, TE LATE AFGELASTING (TLA), VERVANGOPDRACHTEN EN VERGOEDINGEN TOLK IN DEZE SITUATIES	21
3.3 IN ONDERWIJS (MET O- OF VWO- UREN) ALS SCHRIJFTOLK .....	23
3.3.1 OVERGANGSFASE SEDERT 2015-2016 .....	23
3.3.2 UITVOERING EN VERGOEDING VAN EEN TOLKOPDRACHT IN DE HUIDIGE OVERGANGSFASE .....	23
<b>4. VERDERE GELIJKAARDIGE PROCEDURES OM DE TOLKEN UIT TE BETALEN IN DE DRIE SECTOREN .....</b>	<b>26</b>
<b>5. ENKELE VERDUIDELIJKINGEN OVER HET ONDERSCHIED TUSSEN DE VERSCHILLENDE SOORTEN TOLKUREN IN WELZIJN, ONDERWIJS EN WERK.....</b>	<b>27</b>
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
<b>5.3</b>	<b>ONDERWIJS .....</b>	<b>28</b>
5.3.1	ACTIVITEITEN DIE GEEN DEEL UITMAKEN VAN HET VERPLICHT LESPROGRAMMA, MAAR WEL DOOR DE SCHOOL GEORGANISEERD WORDEN .....	28
5.3.2	TOLKEN IN MIDDAGPAUZES BIJ UITSTAPPEN .....	28
5.3.3	MAXIMUM AANTAL TOLKUREN PER SCHOOLJAAR .....	29
5.3.4	VERGOEDING BIJ MIDDAGPAUZES EXTRA MUROS .....	29
5.3.5	O- UREN BIJ STAKINGEN .....	30
<b>6.</b>	<b><u>BEREIKBAARHEID VAN HET CAB VOOR TOLKEN .....</u></b>	<b>31</b>
<b>7.</b>	<b><u>KLACHTENPROCEDURES IN WELZIJN, WERK EN ONDERWIJS .....</u></b>	<b>32</b>
7.1	OPDRACHT VAN HET CAB INZAKE NAZICHT VAN TOLKPRESTATIES EN MISBRUIKEN DOOR GEBRUIKERS EN TOLKEN .....	32
7.2	KLACHTENPROCEDURES .....	32
7.2.1	SOORTEN KLACHTENBEMIDDELING EN HUN UITWERKING .....	32
7.2.2	DE KLACHTENCOMMISSIE .....	35
<b>8.</b>	<b><u>ACTIVITEITEN VAN HET CAB INZAKE TOLKAANVRAGEN VAN ZOGENAAMDE “DERDEN” .....</u></b>	<b>36</b>
8.1	DEFINITIE VAN “DERDEN” .....	36
8.2	AFSPRAKEN .....	36
<b>9.</b>	<b><u>UITVOERING VAN PRESTATIES ALS AFSTANDSTOLK .....</u></b>	<b>37</b>
9.1	BEREKENING VAN HET UURHONORARIUM EN DE REISKOSTEN VAN DE TOLK .....	37
9.2	SELECTIE VAN BIJKOMENDE AFSTANDSTOLKEN .....	38
9.3	BOEKINGEN EN RESERVATIES VAN PRESTATIES .....	38
9.4	AFWEZIGHEID VAN AFSTANDSTOLKEN .....	39

## 1. Definities van “tolkopdrachten”

### 1.1 Een live tolkopdracht van de tolk **gebarentaal** 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 gebarentaal** vertaalt het gesprek tussen de dove gebruiker en horende gebruiker van gesproken Nederlands naar 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 **Vlaamse Gebarentaal** 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**

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 gebarentaal** 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 **taal** (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 gebruikt worden om tolken te vergoeden die bijvoorbeeld:

- ❖ les **gebarentaal** geven
- ❖ een geschreven verslag maken van een vergadering waarin **gebarentaal** 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 gebarentaal (GT)** en de schrijftolk (ST) bedoeld. Wanneer het over slechts één van beide categorieën gaat, dan wordt 'GT' of 'ST' gebruikt.

### 2.1 In Welzijn en Werk

#### 2.1.1 Tolk gebarentaal

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.
- ❖ ofwel in het bezit is van een tolkdiploma gebarentaal, behaald aan een onderwijsinstelling die door de Franstalige – of Duitstalige Gemeenschap erkend, gefinancierd of gesubsidieerd is. Dit op voorwaarde dat:
  - 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
  - ofwel de tolk erkend is door AVIQ, PHARE of de daartoe bevoegde instantie van de Duitstalige Gemeenschap.
- ❖ ofwel in het bezit is van een buitenlands tolkdiploma gebarentaal, op voorwaarde dat de tolk een verklaring kan voorleggen van het Ministerie van Onderwijs van het land waarin het diploma uitgereikt is, waaruit blijkt dat het diploma erkend is.
- ❖ ofwel een erkenning van VAPH/AGODI ontvangen mits hij een gemotiveerde aanvraag indient bij één van de agentschappen om in aanmerking te komen voor de uitvoering van de ten laste genomen tolkuren (zonder dat hij een diploma kan voorleggen).. 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 (\*).
  - AGODI of VAPH onderzoekt de aanvraag en kan, als dat nodig is, bijkomende inlichtingen vragen of inwinnen.
  - 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.

- ❖ Ofwel een erkenning van VDAB ontvangen. Indien de tolk niet beschikt over een officieel diploma van een gebarentolk-opleiding maar wel een referentie kan voorleggen van een internationaal erkende organisatie zoals WFD. Met het oog op het inzetten van anderstalige tolken bij internationale missies kan VDAB in individuele cases een uitzondering toestaan.

### 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 GT 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 Vlaamse gebarentaal 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 gebarentaal ondertekend terug te sturen naar het CAB.

Voor de tekst [van de deontologische code: www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be) - "Documenten NL".

- ❖ 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 deze [code: www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be) - "Documenten NL".

- ❖ Anderstalige tolken gebarentaal kunnen op eigen initiatief of via de tolkgebruikers hun naam, mailadres en kopij van hun vereiste diploma (volgens de voorwaarden bepaald in **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** aan het CAB bezorgen.) Het CAB verzoekt daarna deze potentiële kandidaten om de deontologische code voor schrijftolken ondertekend terug te sturen naar het CAB.

Voor de tekst van deze [code: www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be) - "Documenten NL".

De tolk bezorgt het CAB ook volgende gegevens:

- ❖ Gsm-nummer
- ❖ IBAN
- ❖ Ondernemingsnummer
- ❖ Kopie van de oprichtingsakte indien men tolkt via een rechtspersoon (in deze akte moet de activiteit 'tolken' vermeld staan).

Het CAB bezorgt nadien aan de belangstellende GT en ST:

- ❖ de inventaris van de samenwerkingsregels tussen het CAB en de freelance tolken
- ❖ een login en paswoord voor [www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be)
- ❖ aanmeldinstructies voor [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](http://www.tolkaanvraag.be) van [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be)

Via de webapplicatie kan de tolk het meest recente aanbod aan tolkopdrachten zien, eventueel aanvaarden, en de prestaties van getolkte opdrachten invullen. Het is daarom handig om [de handleiding over de webapplicatie](#) te raadplegen.

Op [www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be) kan de tolk op de persoonlijke fiche in de rubriek [aanmelden voor tolken](#) zelf aanvinken of hij/zij (naast de basisgegevens) ook andere gegevens zichtbaar ("publiek") wil plaatsen voor personen en organisaties die de zoek-een-tolk-filter gebruiken. De tolk kan hier desgewenst ook een foto uploaden en publiceren.

In tegenstelling tot [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be) (2.0) beantwoordt de website ([www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be)) niet volledig meer aan de nieuwe GDPR-normen. In afwachting van de nieuwe "zoek-een-tolk"-filter en een nieuwe versie van [www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be) kunt u desgewenst sommige gegevens, die u niet publiek wilt zetten in de oude nog bestaande zoekfilter, zelf verwijderen.

Tolkgebruikers en organisaties die op zoek zijn naar een tolk kunnen deze gegevens filteren in de rubriek [Zoek een tolk](#) (bv. een tolkgebruiker wenst de namen te kennen van alle tolken die lormen en actief zijn in de provincie West-Vlaanderen).

De [Gegevensfiche tolken Gebarentaal](#) 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 gebarentaal

Om als **tolk gebarentaal** 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.
- ❖ ofwel in het bezit is van een tolkdiploma gebarentaal, behaald aan een onderwijsinstelling die door de Franstalige – of Duitstalige Gemeenschap erkend, gefinancierd of gesubsidieerd is. Dit op voorwaarde dat:
  - 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
  - ofwel de tolk erkend is door AVIQ, PHARE of de daartoe bevoegde instantie van de Duitstalige Gemeenschap.



- ❖ ofwel in het bezit is van een buitenlands tolkdiploma gebarentaal, op voorwaarde dat de tolk een verklaring kan voorleggen van het Ministerie van Onderwijs van het land waarin het diploma uitgereikt is, waaruit blijkt dat het diploma erkend is.
- ❖ ofwel een erkenning van VAPH/AGODI ontvangen mits hij een gemotiveerde aanvraag indient bij één van de agentschappen om in aanmerking te komen voor de uitvoering van de ten laste genomen tolkuren (zonder dat hij een diploma kan voorleggen).. 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 (\*).
  - AGODI of VAPH onderzoekt de aanvraag en kan, als dat nodig is, bijkomende inlichtingen vragen of inwinnen.
  - 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.
- ❖ Ofwel een erkenning van VDAB ontvangen. Indien de tolk niet beschikt over een officieel diploma van een gebarentolk-opleiding maar wel een referentie kan voorleggen van een internationaal erkende organisatie zoals WFD. Met het oog op het inzetten van anderstalige tolken bij internationale missies kan VDAB in individuele cases een uitzondering toestaan.

## 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 2019-2020 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<sup>1</sup>) 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: www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be) – Documenten NL.

---

<sup>1</sup> De schrijftolk zal de job uitvoeren als zelfstandige in hoofd- of bijberoep. Schrijftolken via een organisatie waarvan de schrijftolk geen zaakvoerder is (bv. Tentoo of Smart), wordt niet toegestaan.

### 3. Uitvoering van prestaties als live tolk

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

##### 3.1.1 Uitvoeringsmodaliteiten van een tolkopdracht

Vooraleer de tolk gaat tolken, dient hij/zij over een online “toekenning” inzake de opdracht te beschikken. Op de webapplicatie ziet de tolk in dat geval bij de tolkopdracht de status tolk ‘toegekend’.

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.

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 online “toekenning” onzeker:

- ❖ het is mogelijk dat het CAB van de gebruiker geen tolkaanvraag heeft ontvangen en 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).

Elke tolkopdracht heeft een status op [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be). De status van de opdracht beantwoordt de vraag: “Is er garantie over uitbetaling van de tolkprestaties via de gesubsidieerde tolkuren van de tolkgebruiker?”. 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](#).

##### 3.1.1.1 Voorkeurtolken

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 tolkentakort: 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 doorgegaan met een gesprekspartner.

De tolk moet het CAB meteen verwittigen wanneer zich onverwacht een TLA voordoet. Zo kan het CAB efficiënt en sneller een vervangopdracht zoeken. Verwittigt u het CAB niet bij een TLA, dan vervalt het recht van de tolk op TLA-vergoeding.

### 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 en MS 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 en MS 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 hebben zij de mogelijkheid 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?

De tolk bezorgt de gevraagde documenten bij voorkeur digitaal aan het CAB op [tolkaanvraag@cabvlaanderen.be](mailto:tolkaanvraag@cabvlaanderen.be). 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.

- ❖ 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](http://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 01/01/2021: € 39,05.

De tolkprestaties van tolken **gebarentaal** 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<sup>e</sup> 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

#### **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.

#### **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 Gebarentaal** of een schrijftolk nodig hebben. Meer informatie hierover kan men vinden in het reglement: [“Regels VDAB inzet tolken buitenland CAB”](#).

#### **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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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 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 gepresterde 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](http://www.tolkaanvraag.be) werd voorzien dat, bij het indienen van een aanvraag die langer dan 05u01 duurt (afrondding naar 6u of langer), de gebruiker moet aangeven of er voor de tolk een maaltijdpauze voorzien wordt of niet.

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



## Start- en einduur

Start- en einduur\*

8:00

Tot:

18:00

Pauze : start -en einduur\*

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

Pauze start- en einduur

12:00

Tot:

13:00

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 worden bij voorkeur online ingevuld door de aanvrager, zodat bij het verwerken van de prestaties in [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be) de pauze meteen opgenomen worden in de berekening van het totaal aantal tolkuren. Bij het invullen van een getolkte opdracht met pauze geef je start- en einduur van opdracht voor de pauze in bij deel 1 (eerste kolom) en start- en einduur van opdracht na de pauze bij deel 2 (tweede kolom). De webapplicatie zal automatisch beide delen optellen en het correct aantal tolkuren weergeven.

Bv. De aanvrager heeft een tolkaanvraag ingediend van 9u30-15u20 en zij heeft aangeduid dat er niet moet getolkt worden tijdens de maaltijdpauze van 12u-13u. De prestaties zijn dan automatisch als volgt ingevuld:

## Prestatie toevoegen

Status tolk\*

 Status tolk Paula Pauwels

Werkelijk getolkte tijdstippen	
Start- en einduur (deel 1)	Start- en einduur (deel 2)
<input type="text" value="09:30"/>	<input type="text" value="13:00"/>
Tot:	Tot:
<input type="text" value="12:00"/>	<input type="text" value="15:20"/>

Totaal aantal uren

De webapplicatie maakt de berekening volgens volgend principe:

Tolkopdracht van 9u30-12u, daarna maaltijdpauze tot 13u. Verder getolkt van 13u-15u20.

Voormiddag: 9u30-12u = 2u30

Namiddag: 13u-15u20 = 2u20

Voormiddag + namiddag: 2u30 + 2u20 = 4u50

Afrondingsregel toepassen: 4u50 getolkt wordt 5u 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 prestatiebladje 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 prestatiebladje dat je door de klant laat ondertekenen. Bij het ingeven van de prestaties noteer je in de opmerkingen: doorgetolkt tijdens de pauze. Bovendien pas je ook de uren aan: bij deel 1 van de prestaties (eerste kolom) vul je het start- en einduur van de gehele opdracht in en deel 2 (tweede kolom) maak je leeg.
- ❖ 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 prestatiebladje.
- ❖ 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 gebarentaal**

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 tolkentekort (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 meteen aan het CAB a.d.h.v. de ingevulde [Gegevensfiche Tolken Gebarentaal](#).

Tolken die niet in de vaste pool zitten kunnen steeds de overblijvende openstaande aanvragen op de webapplicatie accepteren.

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 2019-2020).

### 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 vermeld te worden. 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 01/01/2021: € 39,05. De tolkprestaties van tolken **gebarentaal** 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 **gebarentaal** functioneren. Tijdens de ingezette tolkuren **gebarentaal** mag de **tolk gebarentaal** ook geen schrijftolkwerk uitvoeren.

### 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 VWO- uren. Het tarief bedraagt 0,25 euro/km, 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. 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> prestatie de afstand Aalst – Brussel - Gent.

In principe betaalt AGODI de reiskosten van tolken in het buitenland die hoger zijn dan het maximum van 300 km, 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 Tijdsige 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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 doorgedaan. De financiële verrekening van dit soort prestaties gebeurt op dezelfde manier als bij het live tolken.

## 3.3 In onderwijs (met O- of VWO- 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](http://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](http://www.tolkaanvraag.be)

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 vervangopdracht zoeken. Verwittigt de tolk het CAB niet bij een TLA, dan vervalt het recht van de tolk op TLA-vergoeding.

U ontvangt € 32,23 per tolkuur (bedrag op 01/01/2021) 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 vervangopdrachten.

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 bewaren 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). 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.

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

Maandelijks wordt een steekproef uitgevoerd op de ingevulde prestatieblaadjes en maandstaten. Enkele tolken worden door het CAB gecontacteerd met de vraag om maandstaten en prestatiesblaadjes van de vorige maand digitaal te bezorgen.

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.

Als tolk ontvangt u van het CAB een gebruikersnaam en wachtwoord zodat u online de prestaties kan invullen van uw uitgevoerde tolkopdrachten.

Het CAB betaalt maandelijks op basis van uw online ingevulde prestaties op [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be) een vergoeding van € 32,23 per tolkuur aan de school (bedrag op 01/01/2020).

#### **Het invullen en bewaren 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). 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.

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

Maandelijks wordt een steekproef uitgevoerd op de ingevulde prestatieblaadjes en maandstaten. Enkele tolken worden door het CAB gecontacteerd met de vraag om maandstaten en prestatiesblaadjes van de vorige maand digitaal te bezorgen.

U maakt onderling met de school afspraken over wie online de prestaties zal invullen. Na het tijdig en correct invullen van de online prestaties 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.

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 tolk zijn/haar prestaties ingevuld 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 de webapplicatie 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. In ieder geval moeten eventuele late wijzigingen of aanvullingen inzake prestaties in een bepaald jaar, gebeuren voor het CAB de jaarafsluiting van datzelfde jaar voltooit. Daarna zijn aanpassingen niet meer mogelijk.

## 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

Dove gebruikers die ingeschreven zijn bij de VDAB als werkzoekende, kunnen jaarlijks 18 S-uren bekomen. Indien nodig konden deze gebruikers vroeger nog extra 18 S-uren bekomen, maar dat kon alleen als de werkzoekende een dienstverlening kreeg van VDAB of één van de partners. Voortaan is **die begeleiding niet meer verplicht: dove werkzoekenden kunnen zelf vrij oordelen** hoe zij die extra tolkuren inzetten bij sollicitaties. De procedure voor uitbreiding van S-uren:

- ❖ in de online aanvraag bij de VDAB moeten de gebruikers motiveren waarom zij 18 extra S- uren nodig hebben
- ❖ de uitbreiding van de tolkuren is geldig voor één kalenderjaar (wie tijdens een volgend jaar weer uitbreiding wenst, moet dit in het volgende jaar dan opnieuw aanvragen).

## 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.

### 5.3.1 Activiteiten die geen deel uitmaken van het verplicht lesprogramma, maar wel door de school georganiseerd worden

Vroeger mochten bij een aantal activiteiten geen onderwijstolkuren gebruikt worden. Nu kan dit wel, wanneer die activiteiten door de school worden georganiseerd en kaderen binnen het lesprogramma, bv. een wijnproefavond voor een leerling in een opleiding horeca; bv. een bezoek aan een gebouw voor een student architectuur. Wanneer daarentegen 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 kunnen geen O- uren. Er is immers geen verband met de schoolorganisatie.

Ook voor verplichte oudercontacten kunnen O- uren ingezet worden. Voor opendeurdagen, schoolfeesten, boekenbeurzen... kunnen echter geen O-uren ingezet worden.

### 5.3.2 Tolken in middagpauzes bij uitstappen

Bijna alle scholen organiseren jaarlijks verschillende uitstappen. Die uitstappen uren soms een hele dag. Vroeger moest een tolk tijdens de middagpauze altijd een verplichte pauze van een uur nemen. Soms was dat erg vervelend, omdat de leerling of de school het belangrijk vond dat er tijdens de middagpauze verder

getolkt werd. Nu is beslist dat een tolk moet kunnen verder tolken tijdens de middag als de leerling en school dat vragen. Het totale aantal tolkuren van zo'n uitstap wordt nu berekend zoals in de andere sectoren welzijn en werk.

### 5.3.3 Maximum aantal tolkuren per schooljaar

Door de nieuwe afspraken kunnen studenten, cursisten en leerlingen nu soepeler tolken inzetten. 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.

Bv. Een studierichting telt 1008 lesuren. Dat wil zeggen dat maximum 1008 tolkuren ingezet mogen worden. De gebruiker kan in dat voorbeeld wel voor een bepaald moeilijk vak 2 tolken in plaats van 1 tolk inzetten, maar hij moet opletten dat hij daardoor op het einde van het jaar niet het maximum overschrijdt.

### 5.3.4 Vergoeding bij middagpauzes extra muros

Voorheen voorzag AGODI dat bij extra muros activiteiten een middagpauze van 1 uur door de tolken opgenomen werd. Nu wordt bepaald dat voor extra muros - of andere activiteiten, afwijkend van een gewone lesweek (bv. schooluitstap, sportdag, etc.), tolken **gebarentaal** moeten kunnen doortolken, indien de leerling dit vraagt en dit haalbaar is voor de tolk. De betrokken school/ student/cursist/leerling(of ouder) dient in het oog te houden dat het totale aantal ingezette tolkuren tijdens het schooljaar het maximum vastgelegde aantal uren bepaald per lesniveau, niet overschrijdt.

Wat betreft de berekening van het aantal tolkuren, wordt hiervoor voortaan het voorbeeld van de regeling in Welzijn en Werk gevolgd. Daar bestaat namelijk de optie om aan te duiden: "De tolk moet aanwezig zijn tijdens de maaltijdpauze (de tolk wordt doorbetaald)" of "De tolk moet niet aanwezig zijn tijdens de maaltijdpauze (de tolk wordt niet doorbetaald)", waarbij de uren van de maaltijdpauze kunnen worden aangeduid. Zie uitleg in hoofdstuk 3.1.3.6.

Twee voorbeelden:

- ❖ De opdracht start om 09u00 in de voormiddag, er wordt verder getolkt onder de middag en de opdracht eindigt om 15u30. Berekening: 09u00 tot 15u30 = prestatie wordt voor uitbetaling afgerond naar 7 tolkuren.
- ❖ De opdracht loopt van 08u30 tot 12u00 en van 13u00 tot 15u40, wel met maaltijdpauze voorzien van 12u00 tot 13u00.

Naar analogie met Welzijn en Werk betekent dit: reëel getolkte tijd voor de pauze + reëel getolkte tijd na de pauze; daarna afrondingsregel toepassen.

➤ Berekening:

08u30-12u00: tolkopdracht  
12u00-13u00: pauze  
13u00-15u40: tolkopdracht gaat verder  
Voormiddag: 08u30-12u00 = 03u30  
Namiddag: 13u00-15u40 = 2u40  
Voormiddag + namiddag: 3u30 + 2u40 = 6u10  
Prestatie wordt voor uitbetaling afgerond naar 07u00.

### 5.3.5 O- uren bij stakingen

Een staking bij het openbaar vervoer behoort volgens AGODI tot overmacht (zie regels TLA).

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.

## 6. Bereikbaarheid van het CAB voor tolken

Voor gebruikers en derden is het CAB officieel open van 09u00 tot 12u00 en van 13u30 tot 16u00 (behalve op sluitingsdagen en in sommige vakantieperiodes: voor details zie [www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be) rubriek [contact en openingsuren](#)).

Voor de tolken daarentegen is het CAB (buiten de voornoemde uitzonderingsdagen) via 0473/92.33.11 van 08u30 tot 12u30 en van 13u00 tot 16u00. Tussen 8u30 en 9u00 en tussen 12u00 en 12u30 en tussen 13u00 en 13u30 is dit nummer enkel via sms te bereiken.

Vóór 9u00, tussen 12u00 en 13u30 of na 16u00, kan een tolk uiteraard ook een bericht inspreken op datzelfde gsm nummer of op het antwoordapparaat van 09/228.28.08.

**Elke dinsdag hebben de CAB bemiddelaars teamoverleg vanaf 11u tot en met 12u. Tijdens dit teamoverleg kan U ons enkel bereiken via de noodlijn (zie verder).**

In zeer dringende noodgevallen tenslotte is er buiten de kantooruren nog de noodlijn 0476/22.91.75. De noodlijn behandelt situaties die niet kunnen uitgesteld worden op vlak van gerecht/politie, medische zorgen, begrafenis gezinslid, officieel selectie-examen.

## 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 tolkendienstverlening 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:

#### **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.

#### **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.

#### **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)

### 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](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.

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

### 7.2.2.1 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 Lieven Kind
- ❖ één afgevaardigde vanuit de Beroepsvereniging Tolken Vlaamse Gebarentaal
  - Mevrouw Lien Soetemans
- ❖ twee vertegenwoordigers van de gebruikersverenigingen
  - Timothy Rowies (afgevaardigde van Doof Vlaanderen)
  - Vacant..... (afgevaardigde van Opdoss)
- ❖ een vertegenwoordiger van de VDAB
  - Mevrouw Anne Otte
- ❖ 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.

### 7.2.2.2 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. Wat gebeurt er in zo'n geval? Het CAB maakt de contactgegevens van de Derde in de applicatie zichtbaar voor de tolk, *zodat elke tolk zelf de Derde kan contacteren*. Opgelet: vanuit de bemiddeling blijkt dat nog niet alle tolken weten dat elke tolk zo'n D-opdracht kan “overnemen”. Overnemen betekent hier: als de tolk in de applicatie de opdracht ziet, kan de tolk rechtstreeks met de Derde de verdere afspraken maken en onderhandelen over de arbeidsvoorwaarden. Het volstaat dat je dan als tolk aan het CAB meldt dat je de afspraken en facturatie rechtstreeks regelt met de Derde. De CAB bemiddelaar zal vervolgens de opdracht afsluiten met de code “niet via het CAB” (NVC).

Andere 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.

Nog een tip: het is nuttig om als tolk ook transparante afspraken te maken met de Derde in geval van late 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. Bv.: 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: (€ 39,05 x 4) + (€ 39,05 / 2) = € 175,95 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 voor 2 tolkuren, 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 4 tolkuren

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).

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
- 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
- *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.

## 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 Boekingen 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 (zie hoofdstuk 4). De tolken vullen hun prestaties online in en worden via het vaste betaalmoment 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 bevraagt 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.