

# Klachtenbehandeling CAB en tolken voor doven en slechthorenden

Het besluit van de Vlaamse regering van 20 juli 1994 regelt de ondersteuning door tolken voor doven en slechthorenden. Dat besluit bepaalt onder andere dat het Vlaams Agentschap (VAPH) een procedure voor klachten moet voorzien.

Na overleg tussen het VAPH (Welzijn), AGODI (Onderwijs) en de VDAB (Werk), ziet de klachtenprocedure er vanaf 17/11/2013 als volgt uit :

## Hoofdstuk 1 : Klachtenbemiddeling

Er zijn drie soorten klachten:

- Klachten over het erkend centraal doventolkbureau (CAB)
- Klachten over tolken voor doven en slechthorenden
- Klachten over gebruikers

### 1.1 Klachten over het CAB

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

1. 1.1. De betrokken partij dient klacht in bij de directie van het CAB.

Volgende stappen worden voorzien :

Stap 1 :

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

Stap 2 :

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

Adres :

Aan de hr. Renaat Van Hende  
Voorzitter vzw Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven  
p/a Dendermondesteenweg 449, 9070 Destelbergen

Stap 3 :

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

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

1.1.2. De betrokken partij dient rechtstreeks klacht in bij de daartoe opgericht "Klachtencommissie"

Adres :  
Aan de hr. Dirk Vanderstighelen  
Voorzitter klachtencommissie  
p/a V.A.P.H.  
Sterrenkundelaan 30, 1210 Brussel.

Voor praktische info over de klachtencommissie, zie verder hoofdstuk 2.

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

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

## 1.2 Klachten over de dienstverlening door 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 of 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. 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 hoofdstuk 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 of 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 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 hoofdstuk 2.

#### **Hoofdstuk 2 : de klachtencommissie**

- De commissie is als volgt samengesteld:
- twee vertegenwoordigers van het VAPH, voorgesteld door de leidend ambtenaar van het VAPH:
  - De heer Dirk Vanderstighelen, voorzitter
  - De heer Ward De Bruecker
- één vertegenwoordiger van het erkend centraal tolkenbureau
  - De heer Dirk De Witte (directeur van het CAB)
- één afgevaardigde vanuit de Beroepsvereniging Tolken Vlaamse Gebarentaal
  - De heer Jean-Luc Van Iseghem
- twee vertegenwoordigers van de gebruikersverenigingen
  - De heer Filip Verstraete (afgevaardigde van Fevlado)
  - V a c a n t*..... (afgevaardigde van Opdoss)
- één vertegenwoordiger van AgODi
  - Mevr. Daphne Rombauts
- één vertegenwoordiger van de VDAB
  - Mevr. Nicole Willems

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.

- Het adres van de klachtencommissie :

De hr. Dirk Vanderstighelen  
Voorzitter klachtencommissie  
p/a V.A.P.H.  
Sterrenkundelaan 30, 1210 Brussel.