

Aflassingsprocedure

1. Méér dan 24 uren vóór de opdracht

Indien u langer dan 24u op voorhand de tolk afzegt, dan worden er geen kosten aangerekend. We noemen dit een “tijdige” annulatie. U dient wel uw annulatie schriftelijk te doen (fax, e-mail..). De tolk ontvangt daarna van ons tijdig een annulatiebrief.

2. Minder dan 24 uren vóór de opdracht

Indien u binnen de 24 uren voor het tijdstip van de opdracht de tolk annuleert, dan noemen wij dat een “late” annulatie. Hier geldt het principe dat de tolk recht heeft op een vergoeding. Uw late aflassing heeft immers tot gevolg dat de tolk waarschijnlijk geen andere opdracht meer kan vinden.

Volgende procedure is geldig:

- **bij overmacht** (*) moet u een schriftelijk bewijs indienen bij het CAB binnen de 5 werkdagen, volgend op de annulatie.

(*) wat is overmacht ? u kon door externe oorzaken de tolk niet vroeger annuleren (bv. werkgever verplaatst plots de vergadering naar een andere datum, de gesprekspartner of u worden ziek, u heeft een ongeval, sneeuwstorm belet dat u tijdig de trein kan nemen,.....).

- Bij overmacht kunnen bepaalde tolkuren door het Vlaams Agentschap betaald worden (**). Dankzij het Vlaams Agentschap moet u als aanvrager die tolkuren niet zelf betalen aan de tolk. Hoeveel uren worden betaald aan de tolk ? Dat hangt af van de uren die op uw tolkaanvraag voorzien waren.

Als op het tolkaanvraagformulier Welzijn:

1 tolkuur voorzien was -> de tolk heeft recht op 1 tolkuur

2 tolkuren voorzien waren -> de tolk heeft recht op 2 tolkuren

3, 4 of 5 tolkuren voorzien waren -> de tolk heeft recht op 3 tolkuren

meer dan 5 tolkuren voorzien waren -> de tolk heeft recht op 4 tolkuren

(**) uiteraard kan het Vlaams Agentschap hier maar tussenkomen indien de aanvrager het recht op tolkuren van het Vlaams Agentschap heeft bekomen.

Opgelet : u moet het prestatie-blad van de tolk na de laat afgelaste opdracht ondertekenen ! Soms ontstaat hier een misverstand, omdat de dove cliënt niet altijd begrijpt dat hij later toch een prestatie-blad moet ondertekenen. Aangezien de dove cliënt de opdracht (laat) aflast, ontmoet hij de tolk niet. Dus kan er ter plaatse niet onmiddellijk een prestatieblad ondertekend worden. In de weken na de afgelaste opdracht stuurt het CAB dus dat prestatie-blad op naar de dove cliënt. De cliënt moet dit ondertekenen, anders kunnen het CAB en het Vlaams Agentschap de tolk niet betalen. De uren worden bij uw overige wel gebruikte tolkuren bijgeteld. Zie ook verder bij voorbeeld 3.1.

- **zonder reden van overmacht**

- De tolkuren worden door de aanvrager zelf betaald. Hoeveel uren worden betaald aan de tolk ? Dat hangt af van de uren die op de tolkaanvraag voorzien waren.

Als op het tolkaanvraagformulier Welzijn:

- 1 tolkuur voorzien was -> de tolk heeft recht op 1 tolkuur
- 2 tolkuren voorzien waren -> de tolk heeft recht op 2 tolkuren
- 3 , 4 of 5 tolkuren voorzien waren -> de tolk heeft recht op 3 tolkuren
- meer dan 5 tolkuren voorzien waren -> de tolk heeft recht op 4 tolkuren

Indien de tolk reeds ter plaatse is vallen de reiskosten weg aangezien er een compensatie is in de vorm van tolkuren-vergoeding. Indien de tolk hiermee niet akkoord gaat kan dit met de directie van het CAB besproken worden.

3. Voorbeelden

3.1. U vraagt een tolk aan bij het CAB voor 15 juni van 09u00 tot 12u00. 's Avonds voelt u zich niet goed en u stuurt een mail/fax naar het CAB om te zeggen dat de tolk niet hoeft te komen omdat u ziek bent. Het CAB verwittigt de tolk 's morgens om 08u30 dat de opdracht geannuleerd werd. De tolk stuurt haar prestatieblad op naar het CAB. Het CAB stuurt dit door naar jou en vraagt dit te ondertekenen en terug te sturen + een schriftelijk bewijs van overmacht. Jij ontvangt het prestatieblad, ondertekent het en stuurt dit samen met een kopie van je ziektebriefje van de dokter terug naar het CAB. De tolk ontvangt 3 tolkuren van het CAB (via jouw recht op tolkuren).

3.2. U vraagt een tolk aan bij het CAB voor 15 juni van 09u00 tot 10u30. Op 15 juni om 09u00 staat de tolk op u te wachten. U bent de afspraak vergeten! De tolk gaat terug naar huis en stuurt haar prestatieblaadje op naar het CAB. Het CAB leest op het prestatieblad 'tolk heeft 20 minuten gewacht maar cliënt is niet gekomen'. Het CAB vraagt uitleg bij jou. Het CAB zal een factuur van 2 tolkuren opsturen naar jou, omdat de reden géén overmacht is.