



---

## Nieuwe regels bij het afgelasten van een tolkopdracht in werk, welzijn en onderwijs

REGELS VANAF 01/05/2014

Er bestaan verschillende soorten van afgelastingen.

### 1. De gewone “tijdige afgelasting” door een gebruiker

Wat is dat? De gebruiker last bij het CAB een tolkopdracht af, meer dan 48u voor het tijdstip van de tolkopdracht. Die 48u worden alleen geteld tijdens de werkdagen. De weekends worden niet meegeteld. Ook de volledige sluitingsdagen van het CAB worden niet meegeteld: deze lijst met sluitingsdagen kan men lezen op [www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be), rubriek “Contact & openingsuren”.

De gebruiker last de tolkopdracht “online” af (via [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be)). Dan ontvangt de tolk automatisch een verwittiging. Dat is veilig. Als de gebruiker geen pc kan gebruiken, kan hij een mail, fax of sms naar de gewone gsm lijn van het CAB sturen. De 48u wordt geteld vanaf het precieze ogenblik dat de afgelasting online is gebeurd, of het tijdstip dat de sms of fax ontvangen wordt.

Bij een tijdige afgelasting ontvangt de tolk een afgelastingsmail. Als de dove gebruiker online heeft afgelast, ontvangt de tolk automatisch een mailbericht. Is dit niet online gebeurd, dan ontvangt de tolk van het CAB spoedig een gewone mail (het eerste werk van het CAB is de behandelingen van TLA, daarna komen de tijdige afgelastingen aan de beurt). De tolk heeft geen recht op een vergoeding.

#### Voorbeeld:

De gebruiker plant een opdracht op dinsdag 17 december om 14u00. De gebruiker last af op vrijdag 13 december om 11u10. De opdracht gaat dus 98u50min later door. 98u50min - 48 weekenduren = 50u50min. Dat is 2u50min meer dan 48u. Besluit: de afgelasting is oké. De tolk ontvangt geen vergoeding.

Indien de gebruiker de opdracht aflast op vrijdag 13 december om 14u08, dan is dat te laat. Dan ontvangt de tolk wel de vergoeding.



## **2. De “te late afgelasting” door een gebruiker (vaak “TLA” genoemd )**

### **2.1 Wat is een TLA?**

Alle opdrachten die men niet tijdig afgelast, zijn te late afgelastingen.

Bij een TLA heeft de gebruiker de tolkopdracht te laat “online” (via [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be) ) afgelast. Het is ook mogelijk dat de gebruiker gewoon vergeten heeft om het CAB te verwittigen.

In deze situatie heeft de tolk recht op een vergoeding, want de late afgelasting heeft meestal tot gevolg dat de tolk geen andere tolkopdracht kan vinden en inkomensverlies lijdt.

#### Voorbeeld 1:

De gebruiker plant een opdracht op woensdag 18 december om 14u30. De gebruiker last af op maandag 16 december om 14u37. De opdracht gaat dus 47u53 min later door. Dat is minder dan 48u. De tolk ontvangt een vergoeding.

#### Voorbeeld 2:

De gebruiker plant een opdracht op vrijdag 30 mei 2014 om 14u00. De gebruiker last af op woensdag 28 mei om 12u00. De afgelasting gebeurt 50u voor het begin van de tolkopdracht. Maar opgelet! 29 mei is een sluitingsdag van het CAB wegens feestdag (OLH hemelvaart). Die 24u wordt niet meegerekend. Resultaat: 50u – 24u = 26u. Dit is minder dan 48u. Het is een te late afgelasting. De tolk ontvangt een vergoeding.

Na de datum van de afgelaste tolkopdracht bezorgt het CAB een kopie van het prestatieblad van de tolk aan de gebruiker. Zo kan de gebruiker zien hoe er gerekend is.

### **2.2 Welke vergoeding ontvangt de tolk ?**

Als het begin van de tolkopdracht in de 48u valt, dan worden alle aangevraagde uren uitbetaald aan de tolk.

#### Voorbeeld 1:

De gebruiker vraagt op donderdag 12 december een tolk aan voor een opdracht op dinsdag 17 december van 13u00 tot 19u00. Het CAB vindt de volgende dag een tolk en boekt tolk A voor 6u. De gebruiker last de opdracht af op maandag 16 december, dus te laat. De tolk ontvangt 6u vergoeding.

#### Voorbeeld 2:

De gebruiker vraagt op maandag 9 december een tolk aan voor een opdracht op vrijdag 13 december van 13u00 tot 19u00. Het CAB vindt tolk A en boekt tolk A voor 6u. De gebruiker last de opdracht af op woensdag 11 december om 15u00. De opdracht begint dus 46u later. Ontvangt de tolk hier 2u of 6u? De tolk ontvangt in dit voorbeeld 6u.

Een aanvraag kan bestaan uit meerdere opdrachten. Bij een afgelasting van een hele aanvraag, wordt per opdracht bekeken of het tijdstip van afgelasting groter of kleiner is dan 48u.

#### Voorbeeld 1:

De gebruiker vraagt op dinsdag 3 december een tolk aan voor een cursus van 3 dagen: maandag 9 december, dinsdag 10 december en woensdag 11 december, telkens van 13u00 tot 19u00. De aanvraag bestaat dus uit 3 opdrachten, telkens van 6u. Het CAB vindt tolk A en boekt tolk A voor 18u. De gebruiker last de opdracht af op donderdag 5 december om 19u00. Dat is te laat, want de eerste tolkopdracht begint 43u later (weekend niet inbegrepen). De tolk ontvangt hier 6u (van opdracht 1 op maandag 9 december). De tolk ontvangt geen vergoeding voor opdracht 2 en opdracht 3.

#### Voorbeeld 2:

Leerling X vraagt een tolk op woensdag 11 december van 8u30-09u20 voor PAV en van 10u20-12u00 voor Nederlands. Tolk A tolkt is toegekend voor beide opdrachten. Maandag 09 december om 9u00 ontvangt het CAB bericht dat de leerling ziek is. Dit is 47u30min voor de aanvang van de opdracht PAV en 49u20min voor de aanvang van de opdracht Nederlands.

Tolk A ontvangt hier 1 u (van opdracht PAV). De tolk A ontvangt geen vergoeding voor de opdracht Nederlands, want dit is een tijdige afgelasting.

#### Voorbeeld 3:

Leerling X vraagt een tolk op woensdag 11 december van 08u30-10u10 voor Mechanica en van 10u20-11u10 voor Frans. Dit zijn 2 opdrachten. Tolk A tolkt Mechanica; Tolk B tolkt Frans. Maandag 09 december om 9u00 ontvangt het CAB bericht dat de leerling ziek is. Dit is 47u30min voor de opdracht Mechanica en 49u20min voor de opdracht Frans.

De opdracht Mechanica is dus een TLA en tolk A ontvangt hier 2 u. De tolk B ontvangt geen vergoeding voor de opdracht Frans, want dit is een tijdige afgelasting.

#### Voorbeeld 4:

Cursist X vraagt een tolk op woensdag 11 december van 18u30-22u00 voor bedrijfsbeheer. Tolk A tolkt de hele avond voor leerling X. Maandag 09 december om 20u00 ontvangt de noodlijn van het CAB bericht dat de cursist ziek is. Dit is 46u30min voor het begintijdstip van de cursus. Dit is een TLA. Er is geen pauze voorzien, dus de opdracht staat in één blok genoteerd. Tolk A ontvangt 4u vergoeding voor deze opdracht.

#### Voorbeeld 5:

Gebruiker X vraagt een tolk voor een studiedag op woensdag 11 december. Er moet niet doorgetolkt worden tijdens de middagpauze. De opdracht duurt van 09u-16u; de middagpauze is voorzien van 12u-12u30. Tolk A tolkt de hele studiedag. Op maandag 09 december om 10u00 verwittigt de gebruiker dat hij ziek is. Dit is 47u voor het begintijdstip van de voormiddagopdracht. Dit is een TLA. De namiddagopdracht start pas om 12u30. Voor de namiddagopdracht is de afgelastingsmelding tijdig want is 50u30min voor de opdracht. De tolk heeft recht op 3u vergoeding van de voormiddagopdracht.

## 2.3 Wordt de tolk altijd betaald met de tolkuren van de gebruiker?

Dat hangt af van “overmacht” van de gebruiker en van “vervangingsopdrachten” voor tolken.

### 2.3.1 Wat is overmacht?

Overmacht wil zeggen: het afgelasten van de opdracht is het gevolg van een oorzaak waar de gebruiker niet kan aan doen. Voorbeelden van overmacht:

- ❖ De gebruiker of zijn gesprekspartner wordt plots ziek
- ❖ De gebruiker of gesprekspartner kan door een ongeval niet komen
- ❖ De werkgever verplaatst plots de geplande vergadering
- ❖ Staking van de NMBS: gebruiker geraakt niet op plaats tolkopdracht
- ❖ De leerkracht van de dove leerling is plots afwezig.

Als de gebruiker een bewijs van die overmacht aan het CAB afgeeft, dan kunnen de tolkuren van de gebruiker (\*) aangewend worden om de tolk te betalen:

- ❖ Is het een afgelasting in de werksituatie, dan worden A of B of S- tolkuren van de gebruiker aangewend
- ❖ Is het in onderwijs, dan worden de O- tolkuren of VO- tolkuren van de gebruiker aangewend
- ❖ Is het in welzijn (privé), dan worden de L- uren van de gebruiker niet gebruikt. De Minister van Welzijn en het VAPH hebben beslist dat het CAB in 2014 in deze situatie de tolk mag uitbetalen met een aparte subsidie van het CAB.

(\*) op voorwaarde dat die gebruiker het recht op tolkuren heeft ontvangen van de verantwoordelijke overheid.

Het schriftelijk bewijs van overmacht moet binnen de tien werkdagen na de tolkopdracht aan het CAB bezorgd worden. Enkele voorbeelden van schriftelijke bewijzen: doktersbriefje dat dove gebruiker of zijn/haar gesprekspartner ziek was, verklaring op mail van werkgever dat de vergadering verdaagd is door duidelijk omschreven omstandigheid, bewijs staking openbaar vervoer of autopech, afwezigheid leerling of leerkracht geattesteerd via mail van de school aan CAB,...

Als de tolk zich voor de afgelaste tolkopdracht verplaatst heeft, dan zal het CAB de reiskosten van de tolk betalen met het geld van de verantwoordelijke overheid:

- ❖ VDAB in werksituatie
- ❖ Onderwijs in onderwijssituatie
- ❖ VAPH in sociale/privé situatie: opgelet, in deze situatie kan het CAB maar uitbetalen vanaf de datum dat het daartoe aangepaste Besluit van de Vlaamse Regering 2014 start. Die datum zal bekend gemaakt worden op [www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be) .

Als de gebruiker geen bewijs van die overmacht aan het CAB geeft, dan moet de gebruiker de tolkrekening zelf betalen. Ook als de gebruiker nog tolkuren over heeft moet hij/zij dat zelf betalen. Het uurbedrag in 2014 is in Welzijn en Werk 36,35 € en in Onderwijs 36,31 €.

Enkele voorbeelden:

- ❖ De gebruiker heeft uit slordigheid de tolkopdracht vergeten
- ❖ De gebruiker wist al lang dat de tolkopdracht niet zou doorgaan, maar heeft vergeten om de tolkopdracht af te gelasten
- ❖ De dove student heeft zich verslapen
- ❖ De docent verwittigt een week vooraf (in de les of via de online studentenkalendar van de school) dat de les de volgende week niet doorgaat. De student vergeet dat te melden aan het CAB.

Als de tolk zich voor de afgelaste tolkopdracht verplaatst heeft, dan moet de gebruiker de reiskosten ook zelf betalen.

In Werk en Onderwijs: dit is 0,25 € per afgelegde km tussen de woonplaats van de tolk en de tolkopdracht.

In Welzijn: dit is 0,20 € /km als de dove gebruiker zelf rechtstreeks aan de tolk betaalt. Als door het CAB een factuur opgemaakt moet worden (bv. omdat de gebruiker niet aanwezig was en de tolk niet direct kon betalen), dan bedraagt dit 0,25 € / km.

### 2.3.2 Wat is een “vervangingsopdracht” voor tolken?

Als de gebruiker een tolk te laat afgelast, dan is die tolk plots weer vrij. De tolk heeft dan in principe recht op een vergoeding. Maar de kans is groot dat er op hetzelfde ogenblik van de afgelaste opdracht nog andere tolkopdrachten zijn waarvoor het CAB geen tolk gevonden heeft. De Vlaamse overheid is van mening dat de vrijgekomen tolk dan moet proberen om een andere opdracht uit te voeren. Die andere opdracht wordt hier een vervangingsopdracht genoemd.

#### Voorbeeld:

Gebruiker X last een tolkopdracht van 4u voor tolk A te laat af. A neemt een andere tolkopdracht (vervangingsopdracht) van het CAB aan voor gebruiker Y. De opdracht voor Y duurt 2u. In dat geval ontvangt tolk A uitbetaling van 4 tolkuren:

- ❖ 2 tolkuren van gebruiker X
- ❖ 2 tolkuren van gebruiker Y

Daardoor lijdt tolk A geen inkomensverlies.

Het blijft belangrijk dat gebruiker X een opdracht altijd zo snel mogelijk afgelast, ook al is dat binnen de laatste 48u. Daardoor kunnen het CAB en de tolk misschien een andere gebruiker Y bijstaan. Zo verliest X misschien ook minder/geen tolkuren.

Moet de tolk gelijke welke vervangingsopdracht van het CAB aanvaarden? Neen.

Het principe van een vervangingsopdracht is: de totale som van de verplaatsingstijd en toltijd van de “vervangingsopdracht” moet kunnen gebeuren binnen dezelfde tijdsperiode van de afgelaste opdracht.

#### Een voorbeeld:

Een afgelaste tolkopdracht ging door van 14u00 tot 16u00. De tolk plande om zich van 13u30 tot 14u00 te verplaatsen van huis naar de tolkplaats. De tolk plande om van 16u00 tot 16u30 terug naar huis te reizen. Totaal toltijd en verplaatsing: 3 uren. De verplaatsingstijd en de toltijd van de vervangingsopdracht mogen samengeteld 3 uren duren.



Voorbeeld van een passende vervangingsopdracht:

- ❖ De tolk verplaatst zich van 13u30 tot 14u30 naar de tolkplaats
- ❖ De tolk tolkt 1 uur
- ❖ De tolk verplaatst zich van 15u30 tot 16u30 huiswaarts.

Als de tolk de passende vervangingsopdracht niet wil aanvaarden, dan wordt de afgelaste tolkopdracht niet vergoed aan die tolk.

Voorbeeld van een niet passende vervangingsopdracht:

- ❖ De tolk verplaatst zich van 13u30 tot 14u30 naar de tolkplaats
- ❖ De tolk tolkt 2 uur
- ❖ De tolk verplaatst zich van 16u30 tot 17u30 huiswaarts.

(Als de tolk in dit voorbeeld zelf akkoord gaat om toch een uur langer actief te zijn, dan kan de vervangingsopdracht wel doorgaan. Maar de tolk heeft hier het recht om deze vervangingsopdracht te weigeren, omdat het totaal 4 uren is in plaats van 3u. Als de tolk weigert, wordt hij/zij toch vergoed voor de afgelaste opdracht).

Bestaan er andere uitzonderingen voor tolken om een vervangingsopdracht te weigeren en toch betaald te worden?

Het CAB heeft een gegevensfiche van iedere tolk. Daarop vult de tolk op voorhand in of hij/zij sommige categorieën van opdrachten wil tolken of niet. Als het CAB een vervangingsopdracht aanbiedt aan een tolk, maar die tolk verwijst naar zijn ondertekende fiche waar staat dat hij/zij dat soort opdrachten niet wil uitvoeren, dan mag de tolk de opdracht weigeren. Eén voorbeeld: een tolk die bij het begin van het schooljaar via zijn/haar fiche het CAB heeft verwittigd dat hij/zij nooit wil tolken voor Onderwijs, kan niet verplicht worden om een vervangingsopdracht in Onderwijs uit te voeren.

### **3. De “tijdsige afgelasting” door een tolk**

Een tolk is freelancer en heeft het recht om aanvaarde tolkopdrachten tijdsig (buiten de 48u vooraleer de opdracht begint) terug af te gelasten. Zowel de overheden als het CAB als de BVGT als FEVLADO dringen er evenwel sterk op aan bij tolken om gemaakte afspraken tussen tolken en gebruikers uit respect voor de gebruikers zoveel mogelijk na te leven.

### **4. De “te late afgelasting” door een tolk**

Net zoals bij de gebruiker “overmacht” kan leiden tot afgelasting, kan dat ook bij de tolk gebeuren, bv. wegens ziekte of autopanne.

Een tolk kan in de TLA- periode van 48u echter geen opdracht afgelasten om snel een andere tolkopdracht te aanvaarden.

Voorbeeld:

Tolk A heeft een opdracht van gebruiker X van 14u00 tot 16u00. Maar de dag voor de tolkopdracht bij X ziet de tolk een tolkopdracht van gebruiker Y van 11u00 tot 17u00. A last de opdracht bij gebruiker X af. In dat geval mag het CAB de tolkopdracht van A bij gebruiker Y niet uitbetalen.

De enige uitzondering kan erin bestaan dat het CAB tolk A heeft geboekt voor een opdracht in Welzijn en Werk, en dat A vooraf aan X vraagt of hij/zij de opdracht in Welzijn of Werk voor X mag schrappen om een opdracht uit te voeren voor Y in Werk, Welzijn of Onderwijs. Als X akkoord gaat, moet hij dat onmiddellijk in een bericht (online via zijn tolkopdracht) laten weten aan het CAB. In die situatie mag het CAB het werk van A voor gebruiker Y wel vergoeden.

---