



DE WERKING VAN DE "INSTANT TOLK" VANAF SEPTEMBER 2009

1. Het doel van de instant tolken

Het doel van de instant tolken is om onopgeloste tolkopdrachten op te lossen. Het CAB zoekt voor iedere tolkopdracht eerst een zelfstandige (freelance) tolk. Als dat niet lukt, dan kan een instant tolk gebruikt worden.

2. De arbeidsovereenkomsten van de instant tolken

Sedert september 2009 mag het CAB maximum 3 half time tolken aan het werk stellen. Een instant tolk heeft een diploma van tolk VGT, wordt betaald als gegradueerde (bachelor) en werkt gemiddeld 19u per week. De 3 tolken mogen tolken in de 3 sectoren : Werk, Welzijn en Onderwijs. Dat is nieuw, want vroeger mochten zij alleen tolken in Werk en Welzijn.

De arbeidsovereenkomsten van de instant tolken werden verbeterd. Vroeger werkten de instant tolken iedere werkdag een halve dag. Maar tijdens sommige dagen werkten ze veel meer dan een halve dag. Tijdens andere dagen werkten ze minder dan een halve dag. Dit was sociaal en financieel niet interessant voor deze tolken. Nu werkt iedere instant tolk per week 2 volle en 1 halve dag. De instant tolken hebben nu ook een jaarcontract (vroeger was dit maar voor 8 of 10 maanden).

2. Betekent dit dat de gebruiker nu altijd een tolk van het CAB ontvangt ?

Neen, spijtig genoeg blijven er momenten waarop geen tolk kan gevonden worden :

- de instant tolken kunnen bijna nooit 's avonds of in het weekend werken
- de instant tolken hebben recht op vakantiedagen
- in drukke maanden en dagen (vooral op dinsdagen en donderdagen) gebeurt het regelmatig dat een gebruiker een tolk vraagt, terwijl de instant tolk al bezet is voor een andere gebruiker.

3. Als verschillende gebruikers een tolk vragen op dezelfde dag en uur, wie ontvangt dan een instant tolk ?

Het CAB moet rekening houden met verschillende factoren:

- Eerst en vooral moet de instant tolk nog vrij en beschikbaar zijn.
- Als de instant tolk nog vrij is, zal het CAB kijken naar de chronologie van de tolgelaanvragen. Normaal zal de instant tolk de opdracht uitvoeren van de gebruiker, die zijn tolgelaanvraag eerst aan het CAB heeft gegeven.
Bv. : 2 tolkopdrachten gaan allebei door op 19/10/2009. Gebruiker 1 heeft zijn tolgelaanvraag ingediend op 3/10/2009 en gebruiker 2 op 14/10/2009. De instant tolk zal naar gebruiker 1 gaan.
- Er kan een uitzondering gemaakt worden op de vorige regel, wanneer het om een "prioritaire" opdracht gaat. Dat is een opdracht die voorgaat op andere opdrachten. Prioritaire opdrachten zijn :
 - Begrafing van gezinslid van de gebruiker (bv. vader, broer, dochter, echtgenoot..)
 - Dringende medische zorgen

- Dringend gesprek met politie, gerecht
- Selectie-examen tewerkstelling dat niet kan uitgesteld worden
- Overleg met de Minister dat niet kan uitgesteld worden en dat belangrijk is voor alle dove gebruikers
- Enkele opdrachten die rechtstreeks aangevraagd worden door en voor het bestuur van het VAPH of VDAB zelf.

Als de instant tolk nog vrij is, dan zal de instant tolk naar die prioritaire opdracht gaan.

Wil dat ook zeggen dat een instant tolk plots van een "gewone" tolkopdracht kan afgehaald worden, om naar een prioritaire opdracht te gaan ? Neen.

Bv. op maandagvoormiddag staat de instant al geboekt bij gebruiker A voor een werkvergadering. ("Geboekt" wil zeggen : gebruiker A weet al dat de instant tolk zal komen). Plots verneemt het CAB dat er een begrafening is op dezelfde voormiddag voor gebruiker B. Een begrafening van een gezinslid van B is zeer belangrijk. Het CAB zal de instant tolk niet weghalen bij gebruiker A, om de tolk in te zetten voor B. Het CAB probeert een andere tolk te zoeken.

- Het CAB kijkt ook naar het evenwicht tussen Werk (VDAB), Onderwijs en Welzijn (VAPH). De Vlaamse Gemeenschap verwacht dat de instant tolken ongeveer evenveel onopgeloste opdrachten uitvoeren in de drie sectoren. Alleen Welzijn aanvaardt dat de instant tolken wat minder uren tolken in Welzijn, omdat hier duidelijke verklaringen voor zijn : (1) de tolkopdrachten voor Welzijn duren statistisch gemiddeld minder lang dan in Onderwijs en Werk (2) Welzijn betaalt de reiskosten van de tolken niet. Het gebeurt regelmatig dat de gebruiker de instant tolk niet wil gebruiken, omdat de instant tolk ver van de tolkplaats woont en de reiskosten van de instant tolk te duur zijn.

- Uitzonderlijk houdt het CAB in het belang van de gebruiker wel eens rekening met een combinatie van factoren, namelijk de inhoud van een opdracht en het sequentieel karakter ervan. In een dergelijk zeldzaam geval kan de instant dan wel enkele keren na elkaar geboekt worden.

Bv. : Een gebruiker heeft een reeks van 6 tolkopdracht-data voor een technisch moeilijke opleiding. Het CAB ziet dat geen enkele freelancer vrij is voor de eerste data (ook niet wanneer de opdracht op het web heeft gestaan) tolk. Als de instant tolk tijdens de volgende data wel vrij is, zal het CAB de instant boeken voor de volgende data. De redenen zijn : de kans dat nog een freelancer gevonden wordt is heel klein, en voor de gebruiker daalt de kwaliteit van de opleiding nog meer indien eerst niemand, dan de instant, dan een freelancer en dan weer niemand komt...

4. Wat gebeurt er met de tolkuren van de gebruiker als de instant tolk voor de gebruiker tolkt?

Als een instant tolk voor een gebruiker werkt, wordt zijn toltijd afgetrokken van de tolkuren die de gebruiker ontvangen heeft van het VAPH (L- uren), van de VDAB (A- uren, S- uren of B- uren) of van Onderwijs (O- uren). Dat gebeurt dus op dezelfde manier als wanneer een zelfstandige tolk werkt. Zo behouden alle klanten dezelfde rechten inzake tolkuren.

(Bij een tolkopdracht met L- uren moeten de reiskosten van de tolk betaald worden op dezelfde manier als bij de zelfstandige tolk).

5. Welk is het rendement van de instant tolken ?

In 2008 waren er 2 instant tolken in dienst, maar zij hadden toen nog geen jaarcontract. Zij konden 672 onopgeloste tolkuren uitvoeren voor gebruikers. De verwachting is dat het aantal tolkuren in 2009 zal stijgen.