

Zoekprocedure van het CAB in de sector Onderwijs vanaf schooljaar 2017-2018

Fase 1 : Het aankomen van de tolkaanvraag in het CAB en het verspreiden van de tolkaanvraag bij de tolken.

Het indienen van de tolkaanvragen

De tolkaanvragen in het basis, secundair onderwijs, het hoger onderwijs en het volwassenenonderwijs worden bij het CAB ingediend door de “contactpersoon”. Dat is de persoon die in de school verantwoordelijk is voor de tolkenwerking (zijn naam is bekend bij het Ministerie van Onderwijs).

De contactpersoon in het basis of secundair onderwijs kan aan een andere begeleider in de school volmacht geven om aanvragen in te dienen.

In het hoger onderwijs en het volwassenenonderwijs kan de contactpersoon ook volmacht geven aan de student/ cursist zelf. De school moet dan wel goede afspraken maken met de student/cursist, zodat duidelijk is wie de vergoeding van de tolk betaalt in geval van een “foutieve afspraak” (dat is een situatie waarbij het Ministerie van Onderwijs financieel niet wil tussenkomen, omdat de verantwoordelijkheid voor de fout duidelijk bij de school of student/cursist ligt).

Een aantal contactpersonen of gevolmachtigden gebruiken de nieuwe webapplicatie om tolken aan te vragen. Op de aanvragen die aldus bij het CAB aankomen, staat het woord “ingediend” (is status van de aanvraag).

Maar de meeste aanvragers gebruiken om tijd te besparen een email, vooral als het gaat om lange reeksen van tolkaanvragen (bv. iedere dinsdag van 10.20 tot 12.00 en iedere donderdag van 08.30 tot 10.10). In dat geval tikt een bediende van het CAB alle info van de tolkaanvraag in de webapplicatie, zodat de tolkaanvraag ook in de webapplicatie zit en “ingediend” is.

Alle tolkaanvragen worden gecontroleerd. Daarna brengt de onderwijsbemiddelaar de info in één (kleuren)weekoverzicht waardoor alle aanvragen van de leerlingen/studenten in de regio op één scherm gelijktijdig zichtbaar worden.



Fase 2 : De tolkaanvragen worden hoofdzakelijk toegekend aan tolken uit de zogenaamde vaste pool van “regelmatige” onderwijstolken. Opdrachten die niet kunnen opgelost worden door tolken uit die pool, worden toegekend aan de “gelegenheidstolken” in onderwijs.

De vaste pool van onderwijstolken

Op basis van de antwoorden van de door de tolk ingevulde “Gegevensfiche tolken VGT” wordt in september een vaste pool van “regelmatige onderwijstolken” opgesteld. Met “regelmatige” wordt bedoeld : die zich wekelijks (of minstens tweewekelijks voor tolken die een bijkomende job in ploegverband hebben) op min of meer dezelfde tijdstippen beschikbaar stellen voor Onderwijs.

Die pool kan uiteraard in de loop van het jaar nog uitgebreid worden met nieuwe - maar alleen “regelmatige” - tolken. Tolken die later willen toetreden of tolken die hun info willen wijzigen, bezorgen aan een het CAB een nieuwe fiche “Gegevensfiche tolken”.

Er bestaat tenslotte ook nog de mogelijkheid dat een tolk zich niet op “regelmatige” basis wenst ter beschikking te stellen voor “willekeurige” onderwijsopdrachten/leerlingen/studenten vanwege het CAB, maar zich wel op “regelmatige” basis uitsluitend wenst kandidaat stellen om exclusief te tolken voor leerling X of student Y. Deze tolk kan dit melden in de “Gegevensfiche Tolken VGT” en wordt hierdoor uitsluitend met dit doel opgenomen in de vaste pool, en daardoor op de hoogte gehouden van de tolkaanvragen voor X of Y. Dit betekent evenwel niet dat die tolk altijd automatisch toegekend wordt aan die leerling/student.

Voorts “streeft” het CAB ernaar om tolken uit de vaste pool, die het vorige schooljaar als regelmatige onderwijstolk hebben meegewerkt, opnieuw minstens evenveel tolkuren als het vorige jaar te geven. Op die manier worden zij aangemoedigd om lid te blijven van de vaste pool. Maar dit “streven” is niet absoluut, er zijn omstandigheden waarbij het belang van de leerling/ student primeert (bv. wanneer de leerling/student gedurende een langere periode steeds wordt bijgestaan door eenzelfde tolk, dan moet het CAB afwegen of het vervangen van de oorspronkelijke tolk geen schade berokkent aan de kwaliteit van het tolkwerk voor deze leerling/student ; bv. wanneer er in de regio een leerling/student is die nauwelijks een tolk bekommt wegens het tolkentekort).

Op basis van het kleurenweekoverzicht worden (reeksen van) tolkopdrachten toegekend aan de vaste pool van regelmatige onderwijstolken. Deze tolken hoeven dus niet te accepteren. De bemiddelaars streven hierbij in de mate van het mogelijke naar een evenwichtige verdeling van uren tussen de leerlingen.

Voor het indelen van de tolken in twee groepen (vaste pool of gelegenheid) zijn er verschillende redenen :

- Een aantal tolken wenst niet te werken in Onderwijs
- De schaarste aan tolken is in Onderwijs veel groter dan in Welzijn & Werk omdat de tolkopdrachten in die 2 laatste sectoren nauwelijks of niet dagelijks/wekelijks terugkeren. Ook wonen niet in elke streek voldoende onderwijstolken. De vraag in Onderwijs stijgt ook veel sneller dan in de andere sectoren.
- Een aantal onderwijstolken wil/kan niet tolken in het hoger onderwijs
- Sommige tolken wensen zich niet volledig beschikbaar te houden voor opdrachten in onderwijs en nemen tussendoor opdrachten aan uit een andere sector, hetgeen de onderwijsbemiddeling niet vereenvoudigt.



De resterende (nog niet opgeloste) tolkopdrachten worden in de applicatie gewijzigd van status ingediend naar status goedgekeurd i. f. v. de gelegenheidstolken (zie verder).

De gelegenheidstolken in onderwijs

Tolken die niet in de vaste pool zitten kunnen steeds de overblijvende openstaande aanvragen op de webapplicatie accepteren. Zodra het CAB de opdracht aan hem via de webapplicatie heeft “toegekend”, mag de tolk de opdracht uitvoeren. Gelegenheidstolken dienen ermee rekening te houden dat hen soms pas op de donderdag of vrijdag voor de betrokken lesweek een opdracht wordt toegekend, omdat pas dan volledige duidelijkheid ontstaat over de verdeling van de tolken over alle tolkaanvragen (is afhankelijk van studenten/cursisten/leerlingen met sterk wisselende uurroosters). Het is dus aan hen om te oordelen of zij lang op voorhand accepteren. Indien zij accepteren in onderwijs en in de periode van het wachten op de toekenning iets later nog een andere aantrekkelijker opdracht aangeboden worden, dan kunnen zij nog altijd beslissen om die laatste opdracht te accepteren, op voorwaarde dat zij dan hun acceptatie in onderwijs direct afgelasten en dat die afgelasting niet gebeurt tijdens de laatste 48u (weekend en feestdagen niet inbegrepen) voor de onderwijsopdracht.

In de mate van het mogelijke wordt ook aandacht gegeven aan een gelijke- kansen- beleid inzake verplaatsingen van tolken.

Omwille van organisatorische redenen kan het CAB bij de start van het schooljaar geen reeks van tolkopdrachten toekennen voor het ganse schooljaar :

- De onderwijsinstellingen zelf hebben tijd nodig om definitieve roosters te vormen
- Hoger onderwijs en universiteiten starten pas in oktober, en werken soms in beperkte lessenreeksen van een aantal weken
- In januari komen er plots nieuwe tolkaanvragen bij/tussen die verbonden zijn aan het tweede semester van het volwassenenonderwijs
- Tolken en leerlingen kunnen uitvallen wegens bv. zwangerschap, stopzetten studie of langere ziekte.

Daarom worden reeksen van tolkopdrachten hoogstens tot de Kerstvakantie in één keer verleend.

Bij enkele stappen wordt een onderscheid gemaakt naargelang het studieniveau

Basisonderwijs

Indien de leerling/ouders/school zelf voorkeurtolken wensen, dan zal het CAB eerst deze voorkeurtolken bevragen. Opgelet : indien er meerdere voorkeurtolken zijn, dan houdt het CAB altijd rekening met de doorgegeven rangorde van de voorkeurtolken (tenzij de leerling/ouder/school meldt dat er geen rangorde is).

Het CAB probeert zoveel mogelijk om het regelmatig wisselen van (andere) tolken voor deze leerlingen te vermijden.

Indien er geen voorkeurtolken zijn, dan zoekt het CAB een tolk in de vaste pool om te zien of daar nog oplossingen te vinden zijn. Zo nee, dan wordt de openstaande opdracht zoals in de sectoren Welzijn & Werk verspreid via tolkaanvraag.be

Secundair onderwijs

Gezien het tolkentekort is het **in een aantal situaties nog** onmogelijk om op de wens naar voorkeurtolken van leerlingen/scholen in omvangrijke secundair onderwijs in te gaan. Mocht het CAB dit altijd doen, dan zou een situatie ontstaan waarbij enkele scholen/leerlingen veel tolken binnenhalen, en andere veel te weinig.

Wat wanneer de leerling in het secundair onderwijs een welbepaalde tolk absoluut weigert, of hem in de applicatie op de black list heeft gezet ? In dat geval vraagt het CAB om hierover minimaal een klachtenformulier in te vullen, zodat het CAB hierover feedback kan geven aan de tolk.

Hoger onderwijs

Wanneer de onderwijsinstelling (student of contactpersoon) voorkeurtolken doorgeeft, dan worden deze tolken eerst bevraged. **Opgelet : indien er meerdere voorkeurtolken zijn, dan houdt het CAB rekening met de doorgegeven rangorde van de voorkeurtolken (tenzij de student meldt dat er geen rangorde is).** Hier kan eventueel wel eens van afgeweken worden, bv. :

- indien een voorkeurtolk antwoordt dat hij slechts één of een paar keer kan tolken in het kader van een ganse reeks opdrachten bij hetzelfde vak, **dan zal het CAB aan de student/cursist vragen of de voorkeurtolk voor deze enkele opdrachten wordt toegekend, dan wel of de student/cursist verkiest dat het CAB eerst verder zoekt naar iemand die meer opdrachten uit de reeks kan tolken.**
- indien blijkt dat student A steeds een voorkeurtolk ontvangt en student B uit dezelfde regio nauwelijks/niet een tolk ontvangt, dan zal het CAB bijsturen (door bv. te vragen aan de betrokken voorkeurtolk om ook voor B te tolken).

Nog over het contacteren van freelance tolken : in uitzonderlijke gevallen kan het CAB een tolk op een andere manier dan met een “toekenning” via de applicatie confirmeren, zoals met een gewone email 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.

Gaat het om een teamopdracht met 2 tolken, dan geeft het CAB de naam van de andere meewerkende tolk door aan de **reeds** toegekende tolk.

Volwassenenonderwijs

1° Avondonderwijs

De cursist kan ofwel **zelf rechtstreeks** met een voorkeurtolk afspreken, ofwel de namen van voorkeurtolken aan het CAB bezorgen (opgelet : indien er meerdere voorkeurtolken zijn, dan houdt het CAB rekening met de doorgegeven rangorde van de voorkeurtolken - tenzij de cursist meldt dat er geen rangorde is). Indien er geen voorkeurtolken zijn, dan zoekt het CAB via openbare publicatie op tolkaanvraag.be zoals in de sectoren Welzijn & Werk.

2° Dagonderwijs



De cursist bezorgt de namen van voorkeurtolken aan het CAB (opgelet : indien er meerdere voorkeurtolken zijn, dan houdt het CAB rekening met de doorgegeven rangorde van de voorkeurtolken - tenzij de cursist meldt dat er geen rangorde is).
Indien er geen voorkeurtolken zijn, dan zoekt het CAB een tolk in de vaste pool om te zien of daar eventueel nog oplossingen te vinden zijn. Zo nee, dan wordt de openstaande opdracht zoals in de sectoren Welzijn & Werk verspreid via tolkaanvraag.be

Fase 3 : Het verwittigen van de leerling/student/cursist/contactpersoon als een tolk gevonden wordt.

In het basis en secundair onderwijs

De ingelogde leerling kan de laatste stand van zaken zien: als de naam van de tolk vermeld wordt, dan weet hij dat het CAB de tolkopdracht aan die tolk heeft toegekend. Ziet hij geen naam, dan weet hij dat er nog geen tolk werd gevonden. Ook de contactpersoon kan aanloggen onder zijn eigen naam.

In het hoger onderwijs en volwassenen onderwijs

De ingelogde student/cursist kan de laatste stand van zaken zien: als de naam van de tolk vermeld wordt, dan weet hij dat het CAB de tolkopdracht aan die tolk heeft toegekend. Ziet hij geen naam, dan weet hij dat er nog geen tolk werd gevonden. Ook de contactpersoon kan aanloggen onder zijn eigen naam.

Eventuele fase 4 : de tolkaanvraag wordt afgelast door de leerling/student/cursist/contactpersoon.

Wanneer de opdracht wordt afgelast, wordt de tolk zo snel mogelijk verwittigd. **Een afgelasting gebeurt bij voorkeur online.**

Eventuele fase 5 : de tolkaanvraag wordt afgelast door de tolk.

- Bij afgelasting

Een tolk kan om allerlei redenen een aangenomen tolkopdracht afgelasten. De tolk gebruikt hiervoor de applicatie, en die stuurt automatisch een email bericht naar de contactpersoon en leerling/student (als die vooraf een correct email adres heeft overgemaakt aan het CAB). De contactpersoon/leerling ziet trouwens ook in de applicatie dat de tolk heeft afgelast. Daarna zoekt het CAB een andere tolk.



Als de tolkopdracht heel dichtbij is (bv. de tolk wordt ziek de avond voor de dag van de tolkopdracht), dan moet de tolk naast het annuleren via de webapplicatie, ook snel de noodlijn van het CAB verwittigen, omdat het CAB de applicatie buiten de kantooruren niet meer ziet. Indien er nog voldoende tijd over is (bv. de opdracht wordt door de tolk afgelast op dinsdagavond om 21u en de opdracht gaat door op woensdag om 13u20), zal het CAB alsnog proberen om een andere tolk te zoeken.

Theoretisch is het mogelijk dat tolk X de avond voor de tolkopdracht, de opdracht afgelast en dat tolk Y nog later op dezelfde avond vaststelt dat hij die opdracht kan overnemen. Y kan dan “accepteren”, maar aangezien het CAB de status van de opdracht na de kantooruren niet heeft kunnen wijzigen, zal Y zijn eigen nieuwe acceptatie 's avonds nog niet zien in de applicatie. Hij ziet dan uiteraard ook geen toekenning voor hem. In dit geval is het best dat Y de ochtend van opdracht het CAB opbelt na 08.30.

(Gaat het heel uitzonderlijk om een opdracht die al het eerste lesuur van de dag omvat, dan blijft hieraan een zeker risico verbonden).

- Bij wijziging

De gebruiker ontvangt een bericht van de wijziging door de tolk.

