

## Zoekprocedure van het CAB in de sector Onderwijs voor tolkaanvragen VGT (vanaf schooljaar 2019-2020)

Tot op heden worden tolkaanvragen voor een freelance schrijftolk in onderwijs behandeld zoals tolkaanvragen in welzijn en werk (zie [zoekprocedure Welzijn & Werk](#)): de tolkaanvragen zijn meteen zichtbaar voor de schrijftolken na indienen op de webapplicatie. Schrijftolken kunnen de tolkopdracht accepteren en de aanvrager (tolkgebruiker of tussenpersoon) kan de tolk zelf toekennen.

Omwille van het groot tekort aan tolken VGT in onderwijs probeert de CAB bemiddelaar de voor onderwijs beschikbare VGT-tolken zo veel mogelijk te verdelen. Daarom wordt voor deze tolkopdrachten een andere zoekprocedure toegepast.

Het document dat u nu leest, is enkel van toepassing op de tolkaanvragen VGT in onderwijs.

### 1 Aankomen van de tolkaanvraag in het CAB en het verspreiden van de tolkaanvraag bij de tolken (fase 1)

#### 1.1 Het indienen van de tolkaanvragen

De tolkaanvragen in het basis -, secundair -, hoger -en 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 AGODI).

De officiële contactpersoon kan iemand anders volmacht geven om de tolkaanvragen in te dienen en/of op te volgen:

- ❖ In het basisonderwijs kan de contactpersoon volmacht geven aan een collega in school of aan de ouders van de leerling.
- ❖ In het secundair onderwijs kan de contactpersoon volmacht geven aan een collega in school.
- ❖ In het hoger - en volwassenenonderwijs kan de contactpersoon volmacht geven aan een collega in school of aan de student/cursist zelf.

Bij het verlenen van een volmacht is het belangrijk dat er tussen de contactpersoon en gevolmachtigde goede afspraken gemaakt worden over verantwoordelijkheden en wie de tolk betaalt bij een late afgelasting zonder overmacht (dat is een situatie waarbij AGODI financieel niet tussenkomt, omdat de verantwoordelijkheid bij miscommunicatie duidelijk bij school of student ligt).

Indien het wenselijk is dat de gevolmachtigde persoon een eigen account krijgt op [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be), dan meldt de contactpersoon dit aan het CAB.

De contactpersoon of gevolmachtigde geeft de tolkaanvragen in op [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be). Tolkaanvragen VGT zijn niet meteen zichtbaar ('niet open voor acceptatie') voor alle tolken VGT in Vlaanderen: er wordt

door de CAB-bemiddelaar eerst gezocht naar een tolk in de vaste pool van onderwijstolken (voor meer uitleg zie verder).

In de drukte van het begin van het schooljaar is het ook mogelijk dat de contactpersoon of zijn gevolmachtigde de tolkaanvragen via e-mail aan het CAB bezorgt. In dat geval zal de CAB bemiddelaar de tolkaanvragen indienen in de webapplicatie op basis van de ontvangen e-mail.

Elke nieuw ingediende tolkopdracht krijgt status 'ingediend' of 'onvoldoende uren'. De CAB bemiddelaar controleert de nieuwe tolkaanvragen en wijzigt dan de status van de tolkopdracht naar één van de volgende:

- ❖ 'Goedgekeurd': de tolkopdracht werd gecontroleerd door het CAB en is in orde. De tolk zal betaald worden via het tolkurenpakket van de tolkgebruiker.
- ❖ 'Onvolledig': de tolkopdracht werd gecontroleerd door het CAB, maar is niet helemaal in orde (bv. onvoldoende tolkuren, onduidelijkheid over recht op tolkuren, onduidelijkheid over gekozen tolkuurtype,...). De tolk kan voorlopig niet betaald worden via het tolkurenpakket van de tolkgebruiker. Zodra het dossier vervolledigd wordt, verandert CAB de status van de tolkopdracht naar 'goedgekeurd'.
- ❖ 'Geweigerd': de tolkopdracht werd gecontroleerd door het CAB en kan niet betaald worden via het tolkurenpakket van de tolkgebruiker.

Als de tolkopdracht niet helemaal in orde is, vraagt het CAB de ontbrekende info aan de contactpersoon of gevolmachtigde. Na het controleren van de nieuw ingediende aanvragen duidt de CAB bemiddelaar de informatie over de tolkaanvragen aan in een regionaal (kleuren)weekoverzicht waardoor alle "gelijktijdige" aanvragen van de leerlingen/studenten voor die bepaalde regio op één scherm duidelijk zichtbaar worden.

## 2 Vaste pool onderwijstolken t.o.v. gelegenheidstolken (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.

### 2.1 De vaste pool van onderwijstolken

Op basis van de antwoorden van de door de tolk ingevulde "[Gegevensfiche tolken Gebarentaal](#)" 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 om te tolken in de sector 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 het CAB een nieuwe fiche "[Gegevensfiche tolken Gebarentaal](#)".

Er bestaat tenslotte ook nog de mogelijkheid dat een tolk zich niet op "regelmatige" basis wenst ter beschikking te stellen voor "willekeurige" onderwijsopdrachten, maar zich wel op "regelmatige" basis wenst kandidaat te stellen om exclusief te tolken voor leerling X of student Y. Deze tolk kan dit melden in de "[Gegevensfiche tolken Gebarentaal](#)" 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, 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 tolkentakort; bv. wanneer de leerling/student voorkeurtolken opgeeft).

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

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 en in overleg met de beschikbare tolken 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 ‘open voor acceptatie’ gezet, zodat zij zichtbaar en te accepteren zijn voor de gelegenheidstolken (zie verder).

## 2.2 De gelegenheidstolken in onderwijs

Tolken die niet in de vaste pool zitten kunnen steeds de overblijvende openstaande aanvragen op de webapplicatie accepteren. Zodra de opdracht aan hem/haar via de webapplicatie wordt “toegekend”, mag de tolk de opdracht uitvoeren. Voor informatie over de betalingsgarantie van de tolkopdracht bekijkt de tolk de status van de tolkopdracht (zie fase 1 hierboven).

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.

## 2.3 De CAB bemiddelaars kennen de opdrachten toe

In tegenstelling tot de zoekprocedure in welzijn en werk, kunnen de contactpersonen van de onderwijsinstellingen (of de door hen gevormde cursisten, studenten of ouders) bij de start van de opleidingen niet zelf tolken definitief “toekennen”. De reden is duidelijk: er is een groot tekort aan onderwijstolken en indien iedereen zomaar tolken zou toekennen, dan zouden een aantal gebruikers in onderwijs helemaal geen tolken kunnen bekomen.

Nadat een opleiding al enkele maanden is gestart en het CAB vindt voor een aantal opdrachten in die opleiding helemaal geen tolken via de “vaste pool” van onderwijstolken, stellen de bemiddelaars die opdrachten in [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be) open voor het hopelijk vinden van “gelegenheidstolken”. In zo’n geval is het theoretisch mogelijk dat de onderwijsinstellingen/gebruikers toch zelf een accepterende tolk toekennen (bv. in het hoger onderwijs).

## 2.4 Toekenning voor een reeks tolkopdrachten

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 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.

## 2.5 Ongewenste tolken

Wanneer de leerling een bepaalde tolk absoluut weigert, dan kan deze tolk toegevoegd worden aan de online lijst van ongewenste tolken van de leerling. Indien gewenst kan bijkomend een klacht ingediend worden bij het CAB via het [klachtenformulier](#), een e-mail of videoboodschap.

## 2.6 Bij enkele stappen wordt een onderscheid gemaakt naargelang het studieniveau

### 2.6.1 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 [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be).

### 2.6.2 Secundair onderwijs

Gezien het grotere tolkentekort in het secundair onderwijs is het in een aantal situaties nog onmogelijk om op de wens naar voorkeurtolken van leerlingen/scholen in het 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.

### 2.6.3 Hoger onderwijs

Wanneer de 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.

In de zeldzame gevallen dat de student geen rangorde doorgeeft, houdt het CAB rekening met de volgende elementen in aflopende volgorde:

- 1) Voorkeurtolken die de hele reeks kunnen tolken of voorkeurtolken die reeds vaste tolk zijn voor deze student, krijgen voorrang.
- 2) Voorkeurtolken die in de onderwijspool zitten, krijgen voorrang op gelegenheidstolken
- 3) Indien meerdere voorkeurtolken in onderwijspool (of geen voorkeurtolken in onderwijspool): de voorkeurtolk die dichtstbij woont, krijgt voorrang.

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 vragen of de voorkeurtolk voor deze enkele opdrachten wordt toegekend, dan wel of de student 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).

De bemiddelaar en student spreken af wie de tolken toekent.

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 e-mail of telefoontje. Dat gebeurt soms wanneer de tolkaanvraag pas de dag zelf bij het CAB binnenkomt. Dan ontbreken de middelen om de procedure via de normale weg af te wikkelen.

#### 2.6.4 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 [www.tolkaanvraag.be](http://www.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 of de opgegeven voorkeurtolken zijn niet vrij, 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 [www.tolkaanvraag.be](http://www.tolkaanvraag.be).

### 3 Het verwittigen van de leerling/student/cursist/contactpersoon als een tolk gevonden wordt (fase 3)

De ingelogde student, cursist, leerling en/of zijn ouders kunnen de laatste stand van zaken zien: als de naam van de tolk en ‘toegekend’ vermeld wordt, dan weet men dat de tolkopdracht aan die tolk werd bevestigd. Ziet men geen naam, dan weet men dat er nog geen tolk werd gevonden. Ziet men de naam van de tolk en ‘geaccepteerd’, dan weet men dat de tolk zich kandidaat gesteld heeft en wacht op bevestiging (=‘toekenning’).

Ook de contactpersoon kan aanmelden met zijn eigen account.

## 4 De tolkaanvraag wordt afgelast door de leerling/student/cursist/contactpersoon (eventuele fase 4)

Wanneer de opdracht wordt afgelast, wordt de tolk zo snel mogelijk verwittigd. Een afgelasting gebeurt bij voorkeur online, zodat de tolk automatisch een e-mail ontvangt met melding dat de opdracht werd afgelast én met reden van afgelasting.

Is het niet mogelijk om de tolkaanvraag online af te gelasten, dan kan men het CAB bellen, mailen of sms'en en dan zal de CAB-bemiddelaar de afgelasting verwerken tijdens de kantooruren.

## 5 De tolkaanvraag wordt afgelast door de tolk (eventuele fase 5)

Een tolk kan om allerlei redenen een aangenomen tolkopdracht afgelasten. De tolk gebruikt hiervoor de applicatie, en die stuurt automatisch een e-mail naar de contactpersoon en student/leerling of ouder (als die vooraf een correct e-mailadres heeft overgemaakt aan het CAB). De contactpersoon/leerling ziet trouwens ook in de applicatie dat de tolk heeft afgelast. Wanneer de tolk zijn opdracht online afgelast, dan komt deze tolkopdracht meteen terug zichtbaar voor alle tolken.

Theoretisch is het mogelijk dat tolk X op de dag voor de tolkopdracht na 16.00 de opdracht afgelast en dat tolk Y dezelfde avond vaststelt dat hij die opdracht kan overnemen. Tolk Y kan dan "accepteren", zodat de leerling/student tolk Y nog kan toekennen. Anders zal het CAB de acceptatie pas tijdens de volgende ochtend kunnen verwerken.

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