

Zoekprocedure van het CAB in de sectoren Welzijn & Werk (vanaf 2020)

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

Het CAB controleert minstens vier keer per werkdag of er nieuwe tolkaanvragen zijn:

1.1 Via de webapplicatie

Op elke nieuwe aanvraag die op de webapplicatie van het CAB wordt ingegeven, staat eerst het woord 'ingediend' of 'onvoldoende uren' (= status van de tolkopdracht). De CAB-bemiddelaar controleert de nieuwe tolkaanvragen in chronologische volgorde. De status van de tolkopdracht wordt vervolgens door het CAB gewijzigd 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 tolkgebruiker of aanvrager.

Van zodra de tolkgebruiker of aanvrager de tolkaanvraag ingeeft op www.tolkaanvraag.be, wordt de aanvraag automatisch aan alle tolken getoond die voldoen aan het tolktype (bv. VGT-tolk of schrijftolk) en die in hun tolkprofiel hebben aangeduid dat ze dit tolktype in deze sector willen tolken (bv. een tolk die aanduidt dat ze geen A-uren VGT wil tolken, zal de opdracht niet zien). Er zijn wel enkele uitzonderingen:

- ❖ wanneer de aanvrager in zijn tolkopdracht schrijft 'reeds afgesproken met tolk X', dan wordt tolk X meteen automatisch aan de tolkopdracht toegekend en is de opdracht niet meer zichtbaar voor andere tolken.
- ❖ wanneer de aanvrager in zijn tolkopdracht aanduidt dat alleen de voorkeurtolken de opdracht mogen zien, dan zien andere tolken – die geen voorkeurtolk zijn – de opdracht niet.
- ❖ wanneer de aanvrager tolk Y op zijn pagina 'ongewenste tolken' heeft ingeschreven, zal tolk Y de aanvraag niet zien.

1.2 Via e-mail, fax of sms

Alleen in uitzonderlijke gevallen kan de aanvrager de tolkaanvraag aan het CAB doorgeven op een andere manier dan door ze zelf in te geven op de webapplicatie www.tolkaanvraag.be. Ook in dat geval gaat de aanvrager akkoord met de [gebruiksvoorwaarden en privacyverklaring](#) van het CAB.

De CAB bemiddelaar zal er, indien praktisch mogelijk, voor zorgen dat de tolkgebruiker toegang krijgt tot de webapplicatie zodat de gebruiker de aanvraag zelf kan indienen.

Voor het vervolg: zie vorige alinea hierboven.

2 Antwoorden van de tolken (fase 2)

Tolkopdrachten die online door de tolkgebruiker worden ingediend, zijn meteen zichtbaar voor de tolken. De tolk kan meteen zijn status tolk aan de opdracht toevoegen. Met Status tolk wordt bedoeld: de tolk accepteert of meldt 'ik ben niet vrij'.

Voorkeurtolken worden via verschillende kanalen op de hoogte gebracht van de nieuwe tolkaanvraag: ze ontvangen een mail, de opdracht wordt in de webapplicatie getoond in hun kalender en in de lijst met opdrachten zien ze een ster. ☆

Zo weten voorkeurtolken dat de tolkgebruiker graag wil dat zij tolken. Bv. tolkgebruiker A schrijft in zijn aanvraag in volgorde de namen van voorkeurtolken: X, Y, Z. Dan weet het CAB dat tolkgebruiker A liefst X als tolk heeft, daarna Y en daarna Z.

Opgelet: de tolkgebruiker of andere tolkaanvrager en CAB zien de volgorde van X, Y, Z. De 3 tolken X, Y, Z zien de namen van andere voorkeurtolken niet en kennen dus ook niet de volgorde van de voorkeurtolken.

Ook de andere tolken zien de aanvraag van A, maar bij hen staat geen ster.

Alle tolken die de aanvraag zien, kunnen "accepteren". Dit wil zeggen: zij stellen zich kandidaat voor de tolkopdracht. De tolkgebruiker of andere tolkaanvrager en CAB zien op de applicatie dat de tolk "accepteert". De persoon die de aanvraag online heeft ingediend, krijgt een e-mail met melding dat de tolk de opdracht geaccepteerd heeft.

De tolkgebruiker of andere tolkaanvrager kan dan desgewenst zelf één van de accepterende tolken toekennen. Indien de tolkgebruiker 24 uur na de eerste acceptatie wacht om een tolk toe te kennen, zal het CAB deze taak overnemen. De tolkgebruiker of tussenpersoon kan ook een bericht sturen naar het CAB met de vraag om de tolk nog niet toe te kennen. Het CAB houdt rekening met de opgegeven volgorde van de voorkeurtolken. Indien er geen voorkeurtolken reageren, wordt de tolk toegekend die dichtst bij de opdracht woont.

Indien de tolkgebruiker bij het indienen van een tolkopdracht voorkeurtolken opgeeft, dan krijgen deze voorkeurtolken automatisch een e-mail. Opgelet: wanneer de tolkgebruiker pas later voorkeurtolken toevoegt aan de ingediende tolkopdracht, dan vertrekt er geen automatische mail. Het blijft dus belangrijk om de webapplicatie goed op te volgen. De tolkgebruiker kan in de webapplicatie meer dan 3 voorkeurtolken aanduiden. Het is belangrijk dat de tolkgebruiker bij het indienen van de aanvraag de voorkeurtolken in volgorde zet. Indien het CAB na 24u de toekenning overneemt is het op die manier duidelijk voor het CAB welke tolk de grootste voorkeur heeft.

Zodra een tolk online wordt toegekend, vertrekt er een e-mail naar die tolk. De opdracht is dan niet meer zichtbaar voor alle andere tolken. Bij een dringende opdracht antwoordt het CAB sneller aan de tolk (bv. via gsm).

Wanneer de tolkgebruiker geen mogelijkheid heeft om zijn tolkaanvraag via de webapplicatie in te dienen bij het CAB, dan wordt hij binnen de 24u (weekend en feestdagen niet meegerekend) na de toekenning verwittigd. Dat gebeurt via e-mail, fax of sms (naargelang de manier waarop hij zelf de aanvraag heeft ingediend bij het CAB). Hij leest dan minstens: naam tolk, datum en uur tolkopdracht, adres tolkopdracht. Bij dringende tolkaanvragen gebeurt dit vlugger (bv. sms).

3 Verwittigen van de gebruiker als geen tolk gevonden is (eventuele fase 3)

Wat gebeurt er als geen tolk gevonden wordt?

Dankzij de applicatie kan de tolkgebruiker en aanvrager op gelijk welk tijdstip zien of een tolk gereageerd heeft op de tolkopdracht. De tolkopdracht is zichtbaar in de kalender en in de lijst met opdrachten. Wordt er geen tolk gevonden, dan stuurt het CAB de dag voorafgaand aan de opdracht omstreeks 15u een e-mail aan de tolkgebruiker en aanvrager:

Voor uitleg in VGT: [Klik hier](#)

Dag gebruiker van tolken,

Er zal **GEEN TOLK** aanwezig zijn bij uw opdracht : 125885-1519 om 14u van Do 23/01/2020 10:00-12:00

Tolkuren: L-Uren 01/01/1971 OK

Plaats: Dendermondesteenweg 449, 9070 Destelbergen

Gevraagd tolktype: Tolk Vlaamse Gebarentaal

Opmerkingen: U hebt aan het CAB een tolk gevraagd. Spijtig genoeg heeft het CAB tot nu toe geen tolk gevonden. Over welke opdracht gaat het? Zie de info hierboven.

Het CAB heeft uw tolkaanvraag automatisch aan alle tolken bezorgd. Alle tolken konden bij het openen van www.tolkaanvraag.be alle tolkaanvragen zien, waaronder ook de uwe. Tot nu toe heeft geen enkele tolk positief geantwoord op uw aanvraag. Er zijn nu twee mogelijkheden:

- Als u niet meer wilt naar de tolkopdracht gaan, dan moet u deze opdracht nu afgelasten.
- Als u toch naar de tolkopdracht wilt gaan, dan laat het CAB nu uw tolkaanvraag op www.tolkaanvraag.be staan. Misschien kan een tolk plots opnieuw vrij zijn (bv. omdat een andere opdracht niet doorgaat). Dan kan die tolk uw tolkopdracht vlug aannemen. Als het CAB nog een tolk vindt, dan stuurt het CAB u een sms om u te verwittigen.

Met verontschuldiging,

Met vriendelijke groeten, Het CAB team

[Link naar het bericht online.](#)

Indien de tolkgebruiker of aanvrager geen e-mail heeft, dan stuurt het CAB een fax of sms.

Wanneer het om een dringende laat ingediende tolkaanvraag gaat, communiceert het CAB sneller (bv. Via sms of telefoon).

4 Er wordt op het laatste moment toch nog een tolk gevonden (eventuele fase 4)

Wanneer de tolkgebruiker beslist om niet naar de opdracht X te gaan, dan moet hij opdracht X meteen afgelasten. Ook wanneer de gebruiker beslist om niet naar X te gaan omdat hij een bericht heeft ontvangen van het CAB dat er geen tolk aanwezig zal zijn, moet hij X afgelasten.

Waarom? Als de gebruiker niet afgelast, dan blijft het CAB verder zoeken naar een tolk tot het start- uur van X. Wanneer bv. plots een tolk vrijkomt (door een afgelasting bij een andere tolkgebruiker), dan kijkt het CAB samen met die tolk of opdracht X haalbaar is. Dat is natuurlijk een spoed- procedure en de vrijgekomen tolk wordt direct toegekend. De CAB- bemiddelaar zal in dan in die situatie de tolkgebruiker nog op de hoogte te brengen via mail, sms, telefoon,... om te melden dat er toch een andere tolk aanwezig zal zijn bij opdracht X.

5 Tolkaanvraag wordt gewijzigd of afgelast door de gebruiker (eventuele fase 5)

Het is mogelijk dat de tolkgebruiker of andere aanvrager zijn tolkaanvraag wijzigt (bv.: gesprek wordt uitgesteld, of adres tolkplaats wijzigt). Dan stuurt de tolkgebruiker of andere aanvrager via de webapplicatie een bericht naar het CAB waarin hij uitlegt wat er moet gewijzigd worden. Indien de tolkgebruiker geen toegang heeft tot de webapplicatie, dan kan hij het CAB ook verwittigen via e-mail, sms of fax.

Wanneer de tolkgebruiker of andere aanvrager via de applicatie afgelast (en er was al een tolk gevonden), dan ontvangt de tolk automatisch een bericht van de afgelasting en de reden van de afgelasting. Zo wordt de tolk vlug verwittigd. Als de gebruiker niet kan afgelasten via de applicatie, dan stuurt hij een e-mail, sms of fax naar het CAB en dan wordt deze e-mail verwerkt tijdens de kantooruren van het CAB.

Als een afgelasting het CAB bereikt binnen de laatste 48u voor het tijdstip van de start van de tolkopdracht (weekend en feestdagen niet ingerekend), dan heeft de tolk recht op de betaling voor alle bij het CAB geboekte opdrachten die binnen die 48u vallen. De tolk heeft ook recht op een betaling voor de eventueel al afgelegde reisweg heen en terug.

Indien het CAB de tolk een geldige vervangopdracht aanbiedt en de tolk aanvaardt deze opdracht, dan wordt een verrekening gemaakt. De tolk mag in geen geval een financieel verlies lijden.

Een geldige vervangopdracht is gelijk welke opdracht in gelijk welke sector (Werk, Welzijn, Onderwijs), tenzij het om een soort van opdracht of sector gaat waarbij de tolk weigert en verwijst naar zijn/haar "[gegevensfiche tolken inzake vervangingsopdrachten](#)" of zijn/haar tolkprofiel, waarin staat dat men dit soort

van opdracht, of in die sector, helemaal niet wil tolken. De uren van de vervangopdracht (verplaatsingstijd inbegrepen) vallen binnen de uren van de oorspronkelijke opdracht (verplaatsingstijd inbegrepen).

Bijvoorbeeld: een tolk die zich bij het CAB vooraf niet opgegeven heeft als onderwijstolk hoeft geen onderwijsopdracht te aanvaarden ter vervanging van een opdracht in Werk. Een tolk die zich zowel voor Onderwijs als Werk & Welzijn heeft opgegeven, moet die wel aanvaarden.

Aanvaard de tolk een geldige vervangopdracht niet, dan wordt de afgelaste tolkopdracht niet betaald. Ook wanneer de tolk het CAB niet meteen op de hoogte brengt van de late afgelasting, vervalt de TLA-vergoeding voor de tolk (want zonder een spoedig bericht van de tolk, kan het CAB ook geen vervangopdracht meer voorstellen aan de tolk).

Wanneer de tolk de vervangopdracht aanvaardt, maar deze neemt minder tolkuren in beslag dan de oorspronkelijke opdracht, wordt de resterende tijd verrekend.

Bijvoorbeeld: de oorspronkelijke opdracht duurde 4 tolkuren en de vervangopdracht maar 3. In dat geval zal de tolk toch het honorarium voor 4 tolkuren ontvangen: 1 tolkuur late afgelasting en 3 tolkuren vervangopdracht.

Zie ook de tekst over de TLA-regels (01/05/2014): [Nederlandstalige versie](#) en/ of [VGT-versie](#).

6 Tolkaanvraag wordt afgelast of gewijzigd door de tolk (eventuele fase 6)

6.1 Bij afgelasting

Een tolk kan om tal van redenen een aangenomen tolkopdracht afgelasten. De tolk gebruikt hiervoor de applicatie, en die stuurt automatisch een e-mail naar de tolkgebruiker en aanvrager met daarbij ook vermelding van de reden van afgelasting van de tolk (zij zien ook in de applicatie dat de tolk heeft afgelast):

Beste tolkgebruiker,

Wij hebben geen goed nieuws. De tolk Paula Pauwels heeft ons verwittigd. De tolk kan niet meer tolken tijdens volgende opdracht:

Tolkopdracht: 125829-1359 Advies aankoop smartphone Vr 28/02/2020 16:00
Tolkuren: L-Uren 01/01/1971 OK
Onderwerp: Advies aankoop smartphone
Plaats: Telecom, Dorpsstraat 5, 3600 Genk
Tijdstip: Vr 28/02/2020 16:00-16:30

Reden van de afgelasting: Ik ben ziek en kan morgen niet tolken

Je opdracht is nu terug zichtbaar voor de tolken. Zij kunnen je tolkopdracht terug accepteren. Opgelet : Als je in de opdracht had aangeduid : "Alleen voorkeurtolken vragen" dan kunnen alleen deze voorkeurtolken jouw openstaande opdracht zien en accepteren. Je kan desgewenst in de aanvraag nieuwe voorkeurtolken toevoegen.

Met vriendelijke groeten,
Het CAB team

vzw Vlaams Communicatie-Assistentie-Bureau voor Doven (CAB)
Dendermondesteenweg 449
9070 Destelbergen
www.tolkaanvraag.be
www.cabvlaanderen.be
tel : 09/228.28.08
fax : 09/228.18.14
gsm CAB : 0473/92 33 11

Tolk nodig voor een kort gesprekje of vergadering?
Al een afstandstolk geprobeerd? Info : [Klik hier](#)

Als de tolk zijn toekenning afgelast op de dag van de tolkopdracht, dan zal het CAB bijkomend de tolkgebruiker en/of aanvrager via sms of telefoon hierover informeren.

Indien de tolk een opdracht laattijdig (dit is binnen de 48u voor de tolkopdracht doorgaat – weekend en feestdagen niet ingerekend) afgelast met als doel om op hetzelfde moment van de tolkopdracht een andere tolkopdracht te aanvaarden, dan wordt die alternatieve tolkopdracht niet betaald door de overheden.

Het CAB mag die alternatieve opdracht evenwel toch betalen met tolkuren als de tolkaanvrager van de oorspronkelijke opdracht ermee akkoord gaat dat de tolk de alternatieve opdracht voor een andere tolkgebruiker gaat uitvoeren.

Als de tolkgebruiker of tussenpersoon geen account met actief mailadres heeft op de webapplicatie, dan zal het CAB de tolkgebruiker of tussenpersoon tijdens de kantooruren op een andere manier op de hoogte brengen van de afgelasting door de tolk.

Wanneer het om een dringende en laat ingediende tolkaanvraag gaat, communiceert het CAB vlugger.

Als de tolkopdracht nog niet begonnen is, wordt de tolkaanvraag opnieuw zichtbaar voor alle tolken (tenzij 'raadpleeg alleen voorkeurtolken' werd aangevinkt in de aanvraag). Aldus start de zoekprocedure opnieuw.

6.2 Bij wijziging

De tolk kan zelf de aanvraag niet wijzigen, maar de tolk kan wel een opmerking toevoegen aan zijn status tolk. De aanvrager en het CAB ontvangen hierover een bericht. De tolk kan op deze manier bv. melden dat hij/zij later zal zijn. Deze informatie zal door de CAB bemiddelaar tijdens de kantooruren doorgegeven worden aan de tolkgebruiker (indien hij/zij zelf de aanvraag niet heeft ingediend).

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

7 Versnelde zoekprocedure (uitzonderingsfase 7)

In geval het gaat om een tolkaanvraag voor dringende prioriteiten (dringend medisch, justitie/politie, begrafenis dicht familielid, sollicitatie-examen dat niet kan uitgesteld worden), dan zal het CAB – na de eerste stap (is algemeen verspreiden van de tolkaanvraag op de webapplicatie) - op regelmatige tijdstippen via de knop “tolken zoeken” tolken persoonlijk bevragen via de applicatie. Dit wil zeggen: deze tolken krijgen de status ‘gevraagd’ voor de tolkopdracht, zij ontvangen een mail en de opdracht is zichtbaar in hun kalender. Zij kunnen reageren op de tolkopdracht met ‘geaccepteerd’ of ‘niet vrij’. De tolkgebruiker/aanvrager kan ook zien welke tolken ‘gevraagd’ werden in het detail van de tolkopdracht. Indien hierdoor nog geen tolk gevonden wordt, zal het CAB tolken bellen of sms’en om zo de kans te vergroten op het vinden van een beschikbare tolk.