

Hoofdknelpunten tolkvoorziening en voorgestelde oplossingen

5 december 2008

1. Knelpunten leiden tot verminderde toegankelijkheid van de voorziening voor cliënten:

- a. Annuleringen: in de voorgestelde nieuwe regeling door UWV per 1 januari 2009 heeft de tolk geen enkele mogelijkheid zich te beschermen tegen te laat geannuleerde opdrachten. Afgezien van de discussie welke annuleringen verwijtbaar of niet verwijtbaar zijn aan de cliënt, is het immers niet mogelijk voor de tolk om te controleren of de niet verwijtbare reden die een cliënt opgeeft voor een te late annulering, ook daadwerkelijk klopt. De tolk krijgt op deze wijze een controlefunctie toegewezen die hij of zij niet kan uitvoeren. Het verwachte effect zal zijn dat de tolk die opdrachten niet meer zal (durven) aannemen waarbij de kans op annuleringen groot is, zoals bijvoorbeeld onderwijsopdrachten. In het onderwijs is immers sprake van lange tolkopdrachten en een grotere kans op annuleringen door ziekte van de leerling zelf of de docenten, roosterwijzigingen, etc. Wanneer hier sprake is van een te late annulering betekent dit dat de tolk een fors bedrag in rekening moet brengen bij de (vaak jonge) cliënt, dan wel zelf een fors inkomstenverlies heeft.

Oplossing: uitstel van de afschaffing of aanpassing van de huidige annuleringsregeling totdat er onderzoek verricht is naar het werkelijke aantal annuleringen, en er een oplossing bedacht kan worden die werkbaar is en gebaseerd op de werkelijkheid in plaats van op aannames. (Toelichting: Het UWV beschikt zelf niet over cijfers van het aantal te laat geannuleerde opdrachten. Het huidige voorstel van UWV is gebaseerd op cijfers van annuleringen van het eerste half jaar van 2008 die zijn opgevraagd bij bemiddelingsbureau Tolkneta. Deze cijfers betreffen slechts een fractie van het werkelijke aantal annuleringen, zoals ook door Tolkneta is bevestigd. Immers slechts de helft van het aantal tolkopdrachten wordt via Tolkneta uitgevoerd, de andere helft van de opdrachten verloopt rechtstreeks tussen cliënt en tolk. Vervolgens is door UWV een inschatting gemaakt van het percentage verwijtbare en niet verwijtbare annuleringen, die niet op cijfers is gebaseerd. Daarna is door UWV pas eind november een conceptdocument opgesteld waarin de begrippen verwijtbaar en onverwijtbaar worden toegelicht.)

Daarnaast overleg over alternatieve meer werkbare oplossingen voor het vergoeden van te laat geannuleerde opdrachten, zoals bijvoorbeeld de annuleringsregeling die geldt bij logopedisten en diëtisten. Bij deze oplossing zou niet worden gewerkt met een percentage in het uurtarief waarbij de tolk zelf een buffer dient op te bouwen, maar ontvangt de tolk een percentuele vergoeding (75%) voor de werkelijk te laat (d.w.z. 24 uur voor aanvang) geannuleerde tolkuren.

- b. Onderwijsuren: de voorgestelde wijzigingen in de vergoeding voor onderwijsopdrachten zal ook een effect hebben op het uitvoeren van de onderwijsopdrachten. Het nu door UWV voorgestelde model is een financiële achteruitgang voor de tolk. Wanneer een onderwijsopdracht voor de tolk financieel onaantrekkelijk wordt gemaakt (lange werkdagen die relatief minder betaald worden) kan dit ook voor de klanten negatieve gevolgen hebben. De onderwijsuren worden anders vergoed dan andere opdrachten (werk- en leefsituaties).

Gezien het kabinetsbeleid en de uitkomsten van het onderzoek door het ministerie van onderwijs naar het "Tolkgebruik in het regulier onderwijs" (IVA, juli 2008), zou er juist geïnvesteerd moeten worden in de tolkvoorziening binnen het onderwijs. De nu voorgestelde wijzigingen hebben een negatieve invloed op de toegankelijkheid van het onderwijs voor dove mensen: in een situatie waarbij het voor hen al veel lastiger is om onderwijs te volgen, er moeten immers elke dag tolken worden geregeld, hetgeen gezien het nog altijd geringe aanbod van tolken gebarentaal al niet eenvoudig is, wordt er juist minder geïnvesteerd in de tolkvoorziening binnen het onderwijs.

Goed en toegankelijk onderwijs resulteert in een hogere baankans en vermindert de kans op werkeloosheid voor dove mensen. De kosten van werkeloosheid zijn voor het ministerie hoger dan de investering van een tolk in het regulier onderwijs. Daarnaast blijkt uit het voornoemde onderzoek dat de werkelijk gedeclareerde kosten van de tolkvoorziening in het

onderwijs de afgelopen jaren aanzienlijk lager zijn geweest dan de door UWV toegekende uren.

Tabel 3.1 Overzicht toegekende en betaalde bedragen (Bron: Notitie “Geregistreerde verplichtingen in het Voorzieningsstelsel Vizier”)

	N	toegekende bedragen	betaalde bedragen
2005	266	7.283.279	4.814.998
2006	294	9.203.656	3.741.768
2007*	222	7.068.443	2.509.397

* Het gaat hierbij om de aantallen die bekend waren in september 2007.

Oplossing: afschaffen van de blokkenvariant en teruggaan naar het oude model zoals dat ook geldt voor de andere uren binnen de tolkvoorziening, te weten een vergoeding per tolk uur. Dit voorkomt interpretatieverschillen en verhoogde administratielasten, en waarborgt een goede toegankelijke voorziening voor de cliënt.

- c. Teamtolken: het tegelijk inzetten van twee tolken op bepaalde opdrachten is noodzakelijk om de toegankelijkheid van het maatschappelijk verkeer voor doven en de kwaliteit van de vertolking te waarborgen. Zo zal bijvoorbeeld het afschaffen van teamtolken in het onderwijs tot resultaat hebben dat dove cliënten niet meer een opleiding kunnen volgen op hoger of universitair niveau. Immers, het is fysiek en mentaal onmogelijk voor een tolk op een dergelijk niveau alleen te tolken.

De eis dat teamtolken van tevoren aangevraagd moet worden betekent niet alleen een extra administratieve last voor cliënten voor wie het geschreven Nederlands vaak problemen oplevert. In veel gevallen zal het ook niet mogelijk zijn tijdig de teamtolk-aanvraag in te dienen, toestemming te verkrijgen van het UWV en de tolken te regelen. Wanneer het teamtolken niet wordt toegekend, zal de tolk de opdracht niet of kwalitatief niet goed kunnen uitvoeren, waardoor er geen sprake meer is van gelijkwaardige kansen en deelname van de cliënt aan de betreffende situatie.

Oplossing: het honoreren van teamtolken in bepaalde situaties waarbij teamtolken noodzakelijk is: in het hoger en universitair onderwijs, voor doofblinde cliënten, bij conferenties, seminars en studiedagen en bij het gebruik van een andere taal dan het Nederlands of de Nederlandse Gebarentaal (Engels, Frans, Duits, etc). Dit zorgt voor een waarborging van de kwaliteit van de vertolking en daardoor de gelijkwaardige deelname van dove mensen aan het maatschappelijk verkeer. Daarnaast zijn de administratieve lasten aanzienlijk minder bij zowel cliënt, tolk als het UWV. Bij deze standaardsituaties dient een teamtolk niet van tevoren aangevraagd te worden. Bij overige situaties kan gekozen worden voor de voorgestelde oplossing; het van tevoren aanvragen van teamtolken.

2. Geen formele relatie UWV en leveranciers (tolken):

- a. Het ministerie van SZW stelt dat de NBTG dient te overleggen met het UWV (Brief minister Donner, 16 juli 2008). Het UWV wil echter na 20 jaar regelmatig overleg te hebben gevoerd met de NBTG over de tolkvoorziening, nu alleen nog overleg voeren met tolkorganisaties in aanwezigheid van de cliëntorganisaties. De NBTG ziet het belang van overleg met de cliënten, echter er zijn veel uitvoeringsaspecten die met name betrekking hebben op de leveranciers en waarover nader overleg noodzakelijk is voordat er door het UWV of het ministerie maatregelen worden genomen. Er wordt nu enkel de mogelijkheid geboden om schriftelijk een reactie te geven op door het UWV opgestelde documenten.
- b. De leveranciers hebben geen enkel recht of formele afspraak met de overheid of overheidsinstanties. De leverancier wordt enkel geïnformeerd over nieuwe regels en krijgt deze opgelegd, zonder dat hier van tevoren overleg over is gevoerd.
- c. Tolken werken als zelfstandig ondernemer, in vaste dienst of via een uitzendconstructie. Het merendeel van de tolken is zelfstandig ondernemer. Er is geen contract tussen het UWV en de leveranciers.
- d. Het UWV bepaalt de tarieven en aanvullende voorwaarden voor tolken binnen de tolkvoorziening, de tolk wordt als ondernemer hierdoor sterk beperkt in de uitvoering. Recent onderzoek kabinet over zelfstandig ondernemers:

<http://static.ikregeer.nl/pdf/BLG17834.pdf>

Oplossing: er worden formele afspraken gemaakt tussen het UWV als uitvoeringsinstantie en de NBTG over de wijze waarop het UWV de NBTG als beroepsvereniging consulteert en informeert over wijzigingen in de uitvoering van de tolkvoorziening. De NBTG verzoekt om overleg met het UWV over uitvoeringskwesties die de leverancierskant betreffen om zodoende gezamenlijk te bepalen of voorgestelde wijzigingen uitvoerbaar zijn voor de leveranciers.