

## TOLKVOORZIENING IN GEVAAR!

*December 2008*

In de editie van Woord en Gebaar van november 2008 heeft de NBTG een artikel geschreven over de voorgenomen afschaffing van de annuleringsregeling door het UWV (zie hieronder). In september en oktober 2008 heeft er tussen de NBTG en het UWV een briefwisseling plaatsgevonden waarin beide partijen hun standpunten hebben verwoord. Dit heeft niet tot de gewenste oplossing geleid. Uiteindelijk heeft de NBTG in november een brief naar minister Donner geschreven en daarin aangegeven dat de NBTG en het UWV er samen niet uitkomen. In deze brief heeft de NBTG nogmaals laten weten ernstige problemen te verwachten voor tolken en hun klanten als gevolg van de voorgenomen afschaffing van de huidige annuleringsregeling. Naar aanleiding van deze brief heeft er op dinsdag 9 december een gesprek plaatsgevonden tussen het ministerie van SZW, het UWV en de NBTG.

Voorafgaande aan dit overleg heeft de NBTG een document als praatpapier opgestuurd om het ministerie achtergrondinformatie te geven over de belangrijkste knelpunten en daarvoor oplossingen aangedragen. Als belangrijkste knelpunten zijn daarbij genoemd:

**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.

**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.

**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.

De NBTG heeft getracht uit te leggen wat de knelpunten zijn en waar wij grote problemen voorzien voor zowel de klanten als de tolken. Helaas wilde noch SZW noch UWV inhoudelijk op de argumenten ingaan.

We hebben dus gezamenlijk de conclusie moeten trekken dat het overleg mislukt is.

Op verzoek van SZW heeft het UWV toegezegd wel te gaan kijken naar het document over de knelpunten en oplossingen van de NBTG. Tijdens een overleg van UWV en Menzis met de organisaties van de Molen worden de standpunten besproken en daarna zal het UWV beslissingen nemen.

Het NBTG bestuur zal zich nu intern beraden op de vervolgstappen en met de leden overleg voeren tijdens een extra ledenvergadering op 16 december as.

---

## Artikel Woord & Gebaar, november 2008

### Nieuwe annuleringsregeling tolkopdrachten levert problemen op

Als de dove klant een tolkopdracht binnen 48 uur voor aanvang van de opdracht annuleert, dan mag de tolk de gereserveerde uren voor de tolkopdracht declareren bij UWV en Menzis. Dat is een regeling die al altijd heeft bestaan. Sinds de zomer van 2007 vinden het UWV en Menzis dit plotseling geen goede regeling meer. Zij willen niet langer voor de te laat geannuleerde opdrachten betalen en zij willen deze annuleringsregeling per 1 januari 2009 afschaffen. UWV heeft aangegeven dat een tolkopdracht die door de 'schuld' van de dove klant geannuleerd wordt (bijvoorbeeld de dove persoon zegt een afspraak af of is ziek) niet langer meer betaald wordt door het UWV. De tolk moet dan de rekening naar de dove klant sturen. Voor opdrachten waar de 'schuld' bij derden ligt moet een percentage in het salaris van de tolk gereserveerd worden, zo vindt het UWV.

Maar de tolk weet niet wanneer het de 'schuld' is van de dove klant of van derden (bijvoorbeeld de dokter waar de afspraak was).

In de praktijk betekent dat het volgende:

1. Marieke, een doof meisje van 16 jaar, gaat naar de Havo. Marieke heeft op woensdag een tolk van 8 tot 15 uur (totaal 7 uur). Marieke annuleert de tolk te laat. De tolk vraagt aan Marieke waarom zij annuleert. Marieke moet de tolk een reden geven, anders weet de tolk niet wie er moet betalen. Als Marieke zegt geen zin te hebben in school, of ziek is, of een andere reden heeft om niet te gaan, dan moet de tolk de ouders van Marieke een factuur voor 7 tolkuren sturen.

2. Jan, een dove werknemer, heeft elke vrijdag een tolk voor een twee uur durende vergadering. Jan annuleert de opdracht te laat omdat hij een afspraak heeft bij de dokter voor zijn zieke dochter. De tolk vraagt waarom Jan de opdracht annuleert. Jan weet dat als hij de echte reden zegt, hij dan de tolk moet betalen. Jan zegt tegen de tolk dat de voorzitter van de vergadering de vergadering geannuleerd heeft. De tolk moet het risico van de geannuleerde opdracht zelf dragen en krijgt geen uren betaald. Dit risico moet de tolk betalen uit de 1 Euro opslag per uur. Een week later hoort de tolk bij de vergadering dat de vergadering van vorige week wel is doorgegaan.

Op deze manier krijgt de tolk een controlefunctie en moet de tolk controleren waarom de dove persoon heeft afgezegd. Dit brengt de relatie tussen de klant en tolk ernstig in gevaar. De klant zou geen verantwoording af moeten leggen aan de tolk voor de annulering en de tolk zou niet gedwongen moeten worden om te controleren.

Wanneer de rekening voor een tolkopdracht naar de dove klant gestuurd wordt, levert dit in veel situaties natuurlijk problemen op. Als het bijvoorbeeld om onderwijsuren gaat of om studiedagen op het werk, kan de rekening erg hoog worden omdat het vaak lange dagen betreft. En voor veel mensen is dat niet te betalen.

De tolken denken dat deze oplossing niet goed werkt. Ze willen niet genooddaakt zijn om hun rekening naar de dove klant te sturen. Daarom is de NBTG samen met andere leden van het Tolkenlandoverleg (in dit overleg zitten ook de belangenorganisaties voor dove en slechthorende mensen) bezig om te kijken of het lukt om de afschaffing van de annuleringsregeling te voorkomen of op een andere wijze vorm te geven.

Er wordt nu druk gesproken over wat er zou moeten gebeuren en iedere dag vinden er nieuwe ontwikkelingen plaats. In de week van 6 oktober heeft de NBTG nogmaals verzocht aan het UWV om gezamenlijk in gesprek te gaan over dit probleem.

De NBTG hoopt dat er zo snel mogelijk een oplossing komt en dat de dove klanten en de tolken niet de dupe worden van deze totaal ongewenste maatregel van de overheid.