



**Aan**  
alle belanghebbenden bij de communicatievoorziening voor doven en slechthorenden

**Memo**

**Datum**  
24 december 2008

**Van**  
H.A.M. Buis / H.R. Binkhorst  
T (020) 687 52 22

**Pagina**  
1 van 2

## **Wijzigen annuleringsvergoeding; gevolgen voor cliënten**

Met ingang van 1 januari 2009 zal UWV aan de tolken niet langer een aparte vergoeding geven voor tolkopdrachten, die binnen 48 uur voor de uitvoering van de opdracht zijn geannuleerd.

De reden hiervan is dat UWV het annuleren van de opdracht in eerste instantie als een zaak tussen cliënt (verzekerde) en tolk beschouwt. Er wordt van uitgegaan, dat de leveranciers en de cliëntenorganisaties in onderling overleg afspraken maken in welke situaties de tolk een vergoeding mag eisen van de cliënt en in welke situaties niet en een afspraak over hoe hoog die vergoeding mag zijn.

Hoewel UWV in principe geen partij is in de verhouding tussen cliënt en leverancier en dus ook geen partij in de leveringsvoorwaarden van de leverancier(s), heeft UWV wel een zekere betrokkenheid bij de relatie tussen cliënt en tolk.

UWV erkent de schade, die de tolk kan lijden als gevolg van annuleringen en andere vormen van verliesuren. UWV blijft deze schade vergoeden via de opslag op de normvergoeding per uur.

De tolken krijgen van UWV een opslag overhead bovenop de eigenlijke (inkomens)vergoeding voor feitelijk getolkte uren. Ruim een kwart van deze opslag is met name bestemd als vergoeding voor inconveniënte tijd. Dat begrip is inclusief opdrachten, die binnen 48 uur voor de afgesproken tijd zijn geannuleerd en waarvoor de tolk geen vervangende opdracht heeft kunnen vinden. Deze vergoeding geldt in ieder geval voor situaties waarvoor tolk en verzekerde beiden geen verwijt treft. Dat wil zeggen: de annulering is het gevolg van handelen van de derde partij die bij deze communicatievoorziening altijd is betrokken.

Uitgangspunt hierbij is dat de cliënt op een verantwoorde en redelijke wijze met de mogelijkheid van annuleren omgaat. Het mag niet zo zijn, dat de cliënt op lichtvaardige gronden besluit om weg te blijven van de opdracht en te laat of helemaal geen mededeling doet aan de tolk, dat door een bepaalde oorzaak de opdracht niet kan doorgaan. In deze situatie is het volkomen gerechtvaardigd dat de tolk een rekening van gederfde inkomsten bij de cliënt neerlegt. In extreme gevallen is het acceptabel dat de tolk verdere dienstverlening aan de cliënt weigert. Ook van de zijde van UWV kan bij zo'n vorm van herhaaldelijk onjuist gedrag sanctie worden overwogen.

Met name situaties, zoals de volgende, zijn nimmer verwijtbaar aan de gebruiker van de voorziening:



- als de cliënt op de plaats van de opdracht is verschenen, maar de gesprekspartner van de cliënt (leraar, werkgever, dienstverlener etc) is zonder bericht of met bericht op het laatste moment weggebleven
- als de cliënt door overmacht (verkeersproblemen, plotselinge ziekte of familiegebeurtenissen) zodanig oponthoud heeft, dat hij zonder of met te laat bericht, niet op de plaats van de opdracht verschijnt.

Vanwege de in de vergoeding opgenomen opslag voor inconveniënte tijd acht UWV het niet gewenst dat de tolk de volledige kosten van de niet-geleverde dienst bij de cliënt in rekening brengt. Het is alleen acceptabel een vergoeding te vragen wanneer de cliënt door vergetachtigheid, nonchalance of ander verwijtbaar gedrag nalaat om de tolk van zijn niet-verschijnen op de hoogte te stellen.

Bovendien is het mogelijk dat cliënten, via hun organisaties, met de leveranciersvertegenwoordigers in overleg gaan om aangepaste tarieven af te spreken voor bijvoorbeeld spijbelen en andere vormen van nonchalant en/of verwijtbaar gedrag. Op basis van deze afspraken is het dan vervolgens mogelijk voor de dan nog resterende schade de compensatie in de normvergoeding van toepassing te verklaren.

De hoogte van de vergoeding kan eventueel later, op basis van nader onderzoek, nog worden aangepast.

### **Kort samengevat:**

De vergoeding voor geannuleerde opdrachten blijft in stand, maar wordt op een andere wijze geregeld.

Als de cliënt een aanvaardbare reden heeft om van de tolkopdracht af te moeten zien of als er externe redenen zijn, waarom de opdracht niet kan doorgaan en de cliënt hiervan onmiddellijk melding maakt bij de tolk, gaat UWV ervan uit, dat de tolk de gederfde inkomsten en de eventueel onnodig gemaakte reiskosten dekt met de aanvullende vergoeding die UWV via de uurvergoeding verstrekt.

In gevallen, waarin de cliënt een verwijt treft, kan een vergoeding worden afgesproken tussen vertegenwoordigers van enerzijds de cliënten en anderzijds de tolken.