

Klachtenbemiddeling inzake het erkend doventolkenbureau en inzake dienstverlening door doventolken

De klachtenbemiddeling kan opgedeeld worden in twee deelgebieden:

- A. Klachtenbemiddeling inzake het erkend centraal doventolkbureau (CAB)
- B. Klachtenbemiddeling inzake de dienstverlening door doventolken

A. Klachtenbemiddeling inzake het erkend centraal doventolkbureau (CAB)

1. In eerste instantie moet getracht worden om met de dagelijks bestuurder van het CAB tot een overeenkomst te komen. Het lijkt het meest aangewezen om te trachten tot een oplossing te komen via een open communicatie tussen de twee betrokken partijen. Dit kan in eerste instantie misschien verhinderen dat het conflict verder escaleert en kan er misschien ook voor zorgen dat de klacht op een vrij eenvoudige manier kan opgelost worden.
2. Blijft de klacht onopgelost dan kan de klacht voorgelegd worden aan de raad van bestuur van het CAB. In deze raad zitten immers de rechtstreekse toezichters op het tolkenbureau. Zij kunnen zich dan ook uitspreken over mogelijke oplossingen naar problemen met bij voorbeeld het dagelijks bestuur.
3. Wanneer ook dan de klacht geen oplossing krijgt, kan deze voorgelegd worden aan de leidend ambtenaar van het Vlaams Fonds. Na onderzoek van de klacht, eventueel gepaard gaande met een onderzoek door de inspectie, wordt een oplossing voorgesteld en wordt er gerapporteerd aan de beleidsorganen van het Vlaams Fonds.

B. Klachtenbemiddeling inzake de dienstverlening door doventolken

1. Voor klachten inzake de dienstverlening door doventolken, moet er eerst gewezen worden op de rol van klachtenbemiddelaar die het centraal tolkenbureau op zich moet nemen (*art. 12, 2° als klachtenbemiddelaar op te treden omtrent de tolkdienstverlening in het algemeen en misbruiken zo nodig aan het Fonds te signaleren*). Hier kan dus op een zelfde manier omgegaan worden met klachten als in de procedure voor klachten inzake het tolkenbemiddelingsbureau.

Concreet betekent dit dus:

- a) In eerste instantie dient de dagelijkse bestuurder te trachten om de klacht op te lossen.
 - b) In tweede instantie kan de Raad van Bestuur van het CAB een oplossing trachten aan te reiken.
2. Indien de bemiddelende rol niet tot een oplossing kan leiden, dient de klacht evenwel door het erkend centraal doventolkbureau ter kennis worden gebracht van een 'klachtencommissie' die uiteindelijk een definitief voorstel tot oplossing moet voorstellen aan de beleidsorganen van het Vlaams Fonds.

De voornoemde commissie is als volgt samengesteld:

- 2 vertegenwoordigers van het Vlaams Fonds, voorgesteld door de leidend ambtenaar van het Vlaams Fonds
 - De heer Willy De Pauw, voorzitter
 - De heer Bart Michielsen
- 1 vertegenwoordiger van het erkend centraal tolkenbureau
 - De heer Dirk De Witte (directeur van het CAB)
- 1 vertegenwoordiger van de Beroepsvereniging voor Doventolken
 - Mevrouw Vera Vermaercke (voorzitster van de VVTG)
- 2 vertegenwoordigers van de gehandicaptenverenigingen
 - De heer Filip Verstraete (afgevaardigde van Fevlado)
 - De heer Herbert Callewaert (afgevaardigde van Opdoss)

De vergaderingen vinden plaats in de lokalen van het Vlaams Fonds. Het secretariaat van voornoemde commissie wordt waargenomen door de administratie van het Vlaams Fonds.