

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 4071

Vragen van het lid **Hijink** (SP) aan de Minister voor Langdurige Zorg en Sport over *problemen met tolkvoorzieningen in de zorg* (ingezonden 29 augustus 2022).

Antwoord van Minister **Helder** (Langdurige Zorg en Sport) (ontvangen 19 september 2022).

Vraag 1 en 6

Hoe oordeelt u over de bureaucratische werkwijze van het UWV voor het aanvragen van tolkvoorzieningen door mensen met een auditieve beperking en door belangenorganisaties voor mensen met een auditieve beperking? Kunt u uw antwoord toelichten? <sup>1, 2</sup>

Bent u nog steeds van mening dat het UWV geschikt is om de tolkvoorzieningen te beheren, aangezien belangenorganisaties kritische geluiden hebben geuit over het beleggen van de uitvoering van de tolkvoorziening bij het UWV ten tijde van de behandeling van de Wet centraliseren tolkvoorzieningen auditief beperkten leef- en werkdomein? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 1 en 6

In 2021 heeft onderzoeksbureau Ruigrok NetPanel in opdracht van UWV onderzoek gedaan naar de ervaringen van tolkgebruikers met de tolkvoorziening. Hierin beoordelen tolkgebruikers de dienstverlening van UWV gemiddeld met een 7,7 en is het merendeel van de gebruikers tevreden (60%) of zeer tevreden (30%). Daarnaast is in 2021 door Berengroep in opdracht van UWV een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder tolken Nederlandse Gebarentaal en onder schrijftolken over de dienstverlening van UWV en Tolkcontact. Hierin geeft 64% van de respondenten de dienstverlening van UWV een 8 of hoger en wordt de dienstverlening gemiddeld met een 7,58 beoordeeld. De ervaringen van tolkgebruikers en tolken met de dienstverlening van UWV kunnen derhalve als overwegend positief beschouwd worden. De uitvoering van de tolkvoorzieningen is bij een bestuursorgaan belegd, om rechtsbescherming van gebruikers bij een aanvraag, en daarmee de mogelijkheid om in bezwaar en beroep te gaan, te garanderen. Ten tijde van de behandeling Wet centraliseren tolkvoorzieningen auditief beperkten leef-

<sup>1</sup> Bron onderhands meegestuurd.

<sup>2</sup> UWV, «Tolkvoorziening schrijf- of gebarentolk» (<https://www.uwv.nl/particulieren/voorzieningen/tolkvoorziening/detail/tolkvoorziening-in-uw-privsituatie/extra-tolkuren-aanvragen-voor-mijn-privsituatie>)

en werkdomein is in 2019 gekozen voor UWV als uitvoerder, omdat UWV reeds de tolkvoorzieningen voor het werk- en onderwijsdomein uitvoerde. Hierdoor was UWV het bestuursorgaan met de meeste ervaring met zowel de doelgroep als met het uitvoeren van vergelijkbare regelingen. UWV heeft daarbij een deel van de werkzaamheden belegd bij de Berengroep (Tolkcontact). Gezien de genoemde tevredenheid van tolkgebruikers en tolken, ben ik nog steeds van mening dat UWV het meest geschikte bestuursorgaan is om de tolkvoorziening te beleggen.

#### Vraag 2

Waarom duurt de aanvraag voor een tolkvoorziening tussen de tien werkdagen en acht weken? Deelt u de mening dat dit een veel te lange periode is? Zo ja, kunt u deze periode laten verkorten? Zo neen, waarom niet?

#### Antwoord 2

De termijn van 8 weken betreft een wettelijke termijn, waarbinnen UWV verplicht is een aanvraag verwerkt te hebben.<sup>3</sup> Het is wenselijk dat aanvragen sneller verwerkt worden dan deze wettelijke termijn en daarom hanteert UWV een streeftermijn van 10 dagen. Bij spoedsituaties kunnen gebruikers via Tolkcontact direct een tolk regelen en wordt de aanvraag achteraf behandeld. In het onderzoek van Ruigrok NetPanel geeft 69% van de respondenten aan tevreden of zeer tevreden te zijn met de snelheid waarmee UWV beslist over aanvragen en geeft 25% van de gebruikers aan de behandelnelheid van UWV neutraal te beoordelen of hier geen mening over te hebben. Ik acht het daarom niet noodzakelijk de periode te laten verkorten.

#### Vraag 3 en 4

Met welke reden kunnen extra tolkvoorzieningen buiten de standaard-uren niet in het buitenland gebruikt worden, waardoor het voor mensen onmogelijk wordt om een uitstapje te maken of bijvoorbeeld een congres bij te wonen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Om welke reden stelt het UWV dat schrijftolken niet meer dan acht uur per dag kunnen declareren als er sprake is van extra tolkvoorzieningen buiten de standaard uren in het buitenland? Kunt u uw antwoord toelichten?

#### Antwoord 3 en 4

Gebruikers van de tolkvoorziening hebben standaard recht op 30 uren aan tolkdiensten per jaar in het leefdomein en in het geval van zowel een auditieve als visuele beperking 168 uren per jaar. Deze tolkuren kunnen naar wens van de gebruiker worden ingezet. Tolkgebruikers hebben daarnaast de mogelijkheid om extra tolkuren aan te vragen als maatwerk.

Per 1 januari 2022 zijn de kaders voor de maatwerkaanvragen van de tolkvoorziening leefdomein aangepast, waarbij er voor maatwerkaanvragen een maximum van acht uur per dag gesteld is en aanvragen voor het buitenland in principe niet gehonoreerd worden. Deze kaders zorgen ervoor dat UWV de maatwerkaanvragen op een transparante wijze kan beoordelen. Daarnaast dragen de kaders bij aan de houdbaarheid van de tolkvoorziening met het oog op het aantal beschikbare tolken, evenals de financiële houdbaarheid.

Als er door de kaders schrijnende situaties ontstaan, dan blijft maatwerk mogelijk. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het inzetten van een tolk bij een ziekenhuisbezoek in het buitenland.

#### Vraag 5

Kunt u uitleggen waarom er voor schrijftolken in het leefdomein en voor organisaties pas vanaf twee uur en vijf minuten een teamtolk ingezet kan worden en in het werkdomein pas vanaf anderhalf uur, waardoor schrijftolken in die situaties respectievelijk twee uur en vijf minuten of anderhalf uur non-stop moeten tolken? Kunt u uw antwoord toelichten?

---

<sup>3</sup> Artikel 4:13 Algemene Wet Bestuursrecht, wetten.nl Regeling Algemene wet bestuursrecht BWBR0005537 (overheid.nl)

Antwoord 5

Afhankelijk van de duur, intensiteit en complexiteit van een tolkopdracht is de inzet van een teamtolk mogelijk. In het werkdomein is dit mogelijk bij tolkopdrachten die langer duren dan één uur. Ik ben voor het leefdomein op dit moment bezig met het verkennen van de impact van het verlagen van de minimumduur van teamtolkopdrachten van twee uur naar opdrachten die langer dan één uur duren.

Vraag 7

Welke maatregelen gaat u nemen om de bureaucratische werkwijze van tolkvoorzieningen bij het UWV te verminderen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 7

Uit de tevredenheidsonderzoeken genoemd in het antwoord op de vragen 1 en 6 blijkt dat de ervaringen van tolkgebruikers en tolken met de dienstverlening van UWV overwegend positief zijn. Dit laat onverlet dat ik samen met UWV en de Ministers van OCW (tolkvoorziening onderwijsdomein) en SZW (werkdomein) doorlopend werk aan het optimaliseren van de tolkvoorziening. Bijvoorbeeld inzake de inzet van de teamtolk. Daarbij nemen we de signalen vanuit de belangenorganisaties uiterst serieus.