

Geachte heer/mevrouw,

De vorige reacties¹ geven het probleem aan dat UWV de expertise en geduld mist om de tolkvoorziening voor het leefdomein op zich te nemen. Hier sluit ik mij bij aan, en zelf voorzie ik problemen met onderstaande punten. Bij de meeste punten heb ik enkele suggesties naar voren gebracht, echter heb ik te weinig achtergrondkennis om te bekijken welke suggesties rendabel zijn en welke niet, en zijn de aantal suggesties ook vrij beperkt. Laat dit u niet tegenhouden, maar juist inspireren.

1.1 Aanvragen tolkuren - of ben ik net niet doof genoeg?

In het verleden, bij verschillende opleidingen, zijn tolkaanvragen voor uren in het onderwijsdomein van mensen met een auditieve beperking afgewezen met een variatie aan redenen. Een klasgenoot van mij kon liplezen en wilde in gesprek met UWV, dus werd het verzoek afgewezen omdat hij in staat was gesprekken te voeren. Een vriend van mij heeft jarenlang gebruik gemaakt van tolken Nederlandse Gebarentaal, en kreeg bij zijn volgende aanvraag een weigering omdat zijn dB-verlies minder dan het door UWV vastgestelde minimum was. Een ander punt met betrekking tot het aanvragen van uren is dat UWV hier steeds een nieuw dossier van maakt, met verschillende behandelaars en verschillende meningen. Heb ik in het jaar 2016 tolkuren aangevraagd voor schooluren zonder problemen, wordt dit in het jaar 2017 vermoeilijkt door mailverkeer met “weet u zeker dat u hierbij een tolk/schrijftolk nodig hebt?” en “waarom vraagt u acht uur per dag aan, en niet zeven en een half uur?”, om vervolgens in 2018 een aanvraag in te dienen voor het werkdomein en dit in één keer goedgekeurd te krijgen.

Hierover maak ik me zorgen: hoe streng zal UWV de regels hanteren, hoe zal dit verschillen per regiokantoor of zelfs per behandelaar en wat kunnen wij doen? Momenteel kiezen mensen met een auditieve beperking² sneller voor het inzetten van tolken vanuit het leefdomein (ongeacht de situatie), omdat het aanvragen van tolkuren bij Tolkcontact (uitvoerder leefdomein sinds januari 2016³) makkelijker verloopt dan het aanvragen bij UWV. De redenen waarom het aanvragen soepel verloopt bij

¹ <https://www.internetconsultatie.nl/wetcentralisatietolkvoorzieningen/reacties>

² Onder mensen met een auditieve beperking wordt verstaan: vroegdoeven, plots- en laatdoeven, slechthorenden, doofblinden.

³ <https://www.tolkcontact.nl/contact/neem-contact-met-ons-op>

Tolkcontact, zijn de volgende: Tolkcontact reageert binnen twee weken, de reacties sluiten aan bij wat er gevraagd wordt, er is sprake van expertise en er is eenduidig beleid in het wel of niet afwijzen van extra uren. Simpelweg omdat het een kleinschalig team is, in tegenstelling tot UWV met 30 regionale kantoren⁴. Dovenschap heeft in januari 2018⁵ een bericht geplaatst met betrekking tot de Kamerbrief over de harmonisatie van de tolkvoorziening, waarin geschreven staat dat 'het loket bij UWV komt, die de tolkvoorziening centraal maakt bij één kantoor, in plaats van de huidige zeven kantoren'. Ik wil hiermee benadrukken dat dit zeer gewenst is, maar niet de oplossing biedt voor verschillende vraagstukken.

Zo is op Twitter⁶ te vinden dat een aanvraag voor tolkuren van een tolkgebruiker is afgewezen, omdat de situatie niet passend is en niet wordt vergoed. Het blijkt een veelgehoord argument te zijn⁷. Ook heeft Dovenschap in september 2017⁸ een bericht geplaatst dat ouders van dove kinderen kritiek hebben geuit op het niet of onvoldoende toekennen van onderwijsuren. Dit, terwijl het beleid aangeeft dat een kind tot de 30^e levensjaar recht heeft op toekenning van volledige onderwijsuren? Een ander bericht⁹, geschreven door een (toenmalig) dove medewerker van Greenpeace, laat zien dat UWV een grens heeft bereikt door een leidinggevende te bellen en te informeren of het wel verstandig/passend was geweest om een doof persoon in dienst te nemen, en hierdoor aangevraagde tolkuren heeft afgewezen.

Oplossing:

- Ervan uitgaand dat het loket in een later stadium ontwikkeld wordt: pas het beleid aan dat elk aanvraag bij elk regiokantoor (of behandelaar) eenzelfde beslissing ontvangt. Als ik in de regio Maastricht onderwijsuren aanvraag, dien ik toekenning te krijgen van (als voorbeeld) 400 uur per jaar, en dient dit gelijk te zijn met wanneer ik in de regio Amsterdam onderwijsuren aanvraag.
- Geef een rode lijn weer in het beleid wanneer tolkuren afgewezen mogen worden, zonder dat het de rechten van de mens (en het VN verdrag) schendt.

⁴ <https://www.uwv.nl/overuwv/wat-is-uwv/organisatie/detail/historie-structuur-huisvesting-medewerkers>

⁵ <https://www.dovenschap.nl/kamerbrief-harmonisatie-tolkvoorziening/>

⁶ <https://twitter.com/AnneOostr/status/979271361901318144>

⁷ <http://www.nbtg.nl/sites/default/files/bestanden/150402%20notitie%20Landelijke%20regeling%20DEF.pdf>

⁸ <https://www.dovenschap.nl/ouders-kritiek-geuit-op-onvoldoende-toekennen-onderwijstolkuren-uwv-kind-regulier-onderwijs/>

⁹ <https://www.facebook.com/notes/tolknet/uwv-kent-mij-g%C3%A9%C3%A9n-extra-tolkuren-toe-voor-mijn-werk-bij-greenpeace-wat-nu/10151694690750084>

- Bespreek de afwijzingen of aanvullende informatie, met voorkeur, direct met de tolkgebruiker. Verschillende tolkgebruikers hebben ervaren dat er ongevraagd contact wordt opgenomen met collega's (of leidinggevenden) van de tolkgebruiker, om informatie te verzamelen over verschillende situaties.
- Probeer vanuit Dovenschap, NBTG (Nederlandse Beroepsvereniging Tolken Gebarentaal), Divers Doof, Hoormij, de Oogvereniging en NSV (Nederlandse Schrijftolken Vereniging) suggesties door te voeren om het loket gebruikersvriendelijk te maken, en tegelijkertijd mensen met een auditieve beperking meer te betrekken via o.a. social media en/of enquêtes.

1.2 Toekennen extra uren - of toch een begrafenis zonder tolk?

Volgens de wet hebben mensen met een auditieve beperking recht op 30 leefuren per jaar. De afgelopen jaren is UWV negatief in het nieuws gekomen wegens (terechte en onterechte) afwijzingen van tolkuren, met name aan tolkgebruikers ouder dan 30 jaar, of wanneer er sprake is van teamtolken. Het feit dat UWV bestaat uit verschillende regiokantoren, met verschillende beoordelaars, vraag ik mij af hoe de leefuren worden gehanteerd en hoe streng. Als we de nieuwsberichten binnen de NBTG (Nederlandse Beroepsvereniging Tolken Gebarentaal) en Dovenschap terug mogen lezen, komt één ding zeker naar voren: UWV probeert de kosten zoveel mogelijk te drukken. UWV is immers een overheidsinstantie die verantwoordelijk is voor miljoenen euro's, en in het verleden meerdere aanvragen heeft afgewezen om de kleinste reden dan ook, om simpelweg geld te besparen. Zo worden studenttolken niet meer vergoed wanneer ze tolken in verschillende settings om werkervaring op te doen of hebben mensen met een auditieve beperking en ouder dan 30 jaar geen recht meer op tolkuren binnen het onderwijs. Omdat wettelijk is vastgelegd dat mensen met een auditieve beperking recht hebben op 30 uur per jaar in het leefdomein, kan UWV dus de macht gebruiken en misbruiken om uren goed te keuren - en te weigeren. Ikzelf, als doofgeboren Nederlandse, ga elke zondag naar de kerk. Twee uurtjes per zondag, 52 zondagen per jaar. Verder doe ik ook vrijwilligerswerk als coördinator kinderwerk bij de kerk waar ik zondag naar toe ga, twee uurtjes per maand voor de vergaderingen. Twaalf maanden lang. Ook ga ik met regelmaat naar het ziekenhuis voor controle en behandeling. Twee uurtjes per half jaar. Dat is zeker 224 uur, bijzondere en onvoorziene situaties niet

meegerekend (ik kan immers niet voorspellen wie er dit jaar zal trouwen en/of overlijden). Ongeveer 195 uren meer dan waar ik 'recht op heb'. Ongeveer 195 uren waar UWV de macht over heeft. Ongeveer 195 uren wat afgekeurd kan worden, om de kosten te drukken.

Voorheen was Menzis verantwoordelijk voor het toekennen van leefuren (waarbij een simpele mail voldeed), vervolgens Tolkcontact (bij het aanvragen van meer uren werd gevraagd waarom en in welke setting) en nu UWV (waarbij ik me afvraag hoe streng UWV hierin gaat zijn en in hoeverre ze informatie van mij verwachten zonder inbreuk van privacy). Hoe zal UWV in de komende jaren in het nieuws komen met betrekking tot het VN verdrag en het toe-/afwijzen van tolkuren, en op welke grond mogen ze dan het toekennen van extra leefuren afwijzen?

Oplossing:

- Verdiep in het VN verdrag en stel een onderzoeksteam in, om te bekijken hoe leef-, werk- en schooluren worden toegekend en hoe dit verbeterd/versoepeld kan worden.
- Hanteer een duidelijk, eenduidig beleid binnen UWV met betrekking tot het toekennen van extra uren. Mocht ik bij het aanvragen van extra uren voor een ziekenhuisbezoek (als voorbeeld) bij regio Amsterdam een afwijzing ontvangen en bij regio Maastricht juist toekenning, dan is er geen sprake van eenduidig beleid (voorbeeld is gebaseerd op locatie, maar kan ook gebaseerd zijn op situatie).
- Probeer transparant te zijn naar buiten toe: wat zijn de kosten, waar wordt in bezuinigd (en hoe), hoeveel aanvragen zijn afgewezen, welke bezwaarzaken zijn gestart en waarom?

1.3 Opsturen medische gegevens - alsof ik morgen weer kan horen?

Momenteel levert het aanvragen van school- en/of werkuren onnodige stress op bij mensen met een auditieve beperking. Doofheid is een auditieve beperking wat bij velen niet na een nachtje rust verdwijnt, en tegelijkertijd worden wij jaarlijks erop geattendeerd dat we medische gegevens moeten sturen.

Het beleid is aangepast en toch hebben de meeste regionale kantoren (nog) geen besef dat het opnieuw opsturen van medische gegevens niet nodig is. Dit heeft vaak als gevolg dat een aanvraag onnodig blijft liggen (langer dan acht weken), omdat de behandelaar (zonder reden) wacht op mijn medische gegevens, terwijl ik niet weet of ik dit moet opsturen en verwacht dat hij binnen zes tot acht weken een besluit zal bekendmaken. Of dat de aanvraag geannuleerd zal worden.

Wanneer ik het formulier¹⁰ invul om tolkuren voor het werkdomein aan te vragen (of onderwijsdomein), staat er het volgende: “Let op: wanneer u deze gegevens eerder naar UWV heeft opgestuurd en er is geen verandering in uw medische situatie, hoeft u dit niet nogmaals op te sturen en kunt u deze melding negeren.” Toch worden mijn verzoeken herhaaldelijk afgewezen omdat ik de medische gegevens niet heb verzonden, en zij tegelijkertijd zaten te wachten op de benodigde gegevens. Andere tolkgebruikers¹¹ ervaren hetzelfde probleem en vragen zich af waarom het nodig is om jaarlijks een nieuw audiogram op te sturen. UWV reageert hierop dat er ook mensen zijn met tijdelijke gehoorproblemen, een logische en begrijpelijke reactie. Wel is het zo dat doofheid (aantoonbaar) een definitieve auditieve beperking is, en zelfs met gebruik van hoorapparaat of CI niet zal verdwijnen. De medische verklaring die ik heb afgegeven, geschreven door de huisarts in mijn woonplaats, geeft het volgende weer: ‘doofheid sinds geboorte’. Die drie woorden zijn meer dan genoeg om op te merken dat mijn auditieve beperking permanent is, en dat het niet zinvol is om jaarlijks een afspraak te maken bij de audiologische centrum of huisarts om een medische verklaring aan te vragen.

Oplossing:

- Verbeter het aanvraagformulier en geef een mogelijkheid weer aan te vinken dat medische informatie al bekend is bij UWV.

¹⁰ <https://www.uwv.nl/particulieren/formulieren/aanvragen-voorzieningen-bij-een-visuele-auditieve-motorische-handicap.aspx>

¹¹ https://twitter.com/iris_wijnen/status/684385892698591233

1.4 Aanvragen werkuren - onveranderde situaties, zelfde aanvragen?

Het versturen van bekende informatie (wat hierboven is genoemd) geldt ook bij het aanvragen voor werkuren: als de situatie niet wijzigt, hoef je ook geen nieuwe informatie op te sturen. Toch heb ik mijn contract meerdere malen moeten opsturen, en de klantenservice geeft hier geen eenduidig antwoord op waarom. Bij de regiokantoor van Zwolle hebben een tolkgebruiker en haar vriend uren aangevraagd¹² en constateerden ter verbazing dat haar vriend geen nieuwe tolkuren hoefde aan te vragen, maar zij wel. Dovenschap heeft contact opgenomen met UWV om te vragen wat het beleid hierin is, en kreeg als antwoord¹³ dat er 'geen beleid is bij UWV om de tolkvoorziening jaarlijks opnieuw te moeten aanvragen'. Een herziening is alleen nodig als zich een wijziging heeft voorgedaan in het onderwijs- of werkdomein. UWV erkent dat de onduidelijkheid nog steeds ontstaat in de regionale kantoren (weer komen we bij het punt dat UWV geen overzicht heeft met de verschillende regiokantoren). Bij Tolkcontact is dit zo geregeld, in het leefdomein, dat de tolkvoorzieningen aan het eind van elk kalenderjaar automatisch verlengd worden en mensen een brief zullen ontvangen met de nieuwe uren voor het nieuwe kalenderjaar. Hoe zal UWV dit oppakken als het leefdomein ook onder UWV zal vallen?

Het bovengenoemde artikel van Dovenschap heb ik meerdere malen als 'bewijs' getoond bij de klantenservice van UWV, echter kreeg ik steeds niet het antwoord waar ik op zat te hopen: het artikel was immers niet door UWV geplaatst/geschreven en kon niet als bewijs worden gezien. Keer op keer werd mij verteld dat ik een nieuwe aanvraag moest indienen, en dat ik binnen zes weken een besluit zou ontvangen over het wel of niet toekennen van tolkuren.

Oplossing:

- Geef een mogelijkheid weer om aan te geven dat het contract (of andere documenten) al in bezit is bij UWV, desnoods met toestemming om het document te mogen inzien.

¹² <https://twitter.com/JansjeM/status/752776615755669504>

¹³ <https://www.dovenschap.nl/geen-jaarlijkse-aanvraag-tolkvoorzieningen-uwv/>

- Ontwikkel een beleid en voer dit in het systeem in dat mensen met een auditieve beperking, ongeacht de situatie, elk kalenderjaar automatisch 30 uren toegekend zullen krijgen in het leefdomein.
- Voer in het systeem in dat het onderwerp uit het artikel van Dovenschap inderdaad met UWV is besproken en dat dit als bewijs ingevoerd mag worden om zo een snellere afhandeling te krijgen. Op dit moment biedt Dovenschap de mogelijkheid een kant-en-klare brief uit te printen en dit op te sturen naar de regiokantoor, echter levert dit ook niet altijd de gewenste uitkomst op (en het kost een postzegel, zeker anno 2018 is dat een grote schande).

1.5 Tolkuren in categorieën - werknemer of toch werkzoekend?

Eind oktober 2017 heb ik een tolk Nederlandse Gebarentaal ingezet op werk, waarbij ik tolkuren van het werkdomein had ingezet. Een week later kreeg ik een tekstbericht van de betreffende tolk dat haar declaratie is afgewezen, omdat ik niet de juiste tolkuren had. Vreemd, gezien dat ik begin oktober 2017 een andere tolk Nederlandse Gebarentaal had ingezet en bij haar de declaraties wel waren goedgekeurd. Na schriftelijk contact met UWV bleek dat de declaratie is afgewezen omdat ik tolkuren toegekend had gekregen in een zgn. sub domein (namelijk werkzoekend) en dat ik voor gesprekken met bedrijfsartsen en leidinggevendenden een nieuwe aanvraag voorzieningen moest opsturen naar UWV, als werknemer. Voor mij compleet nieuw informatie. Verbazingwekkend is het wel dat ik van augustus 2017 tot oktober 2017 een tolk heb ingezet op werk, waarbij op declaratieformulieren duidelijk is opgegeven dat ik als tolkgebruiker tolkuren heb aangevraagd en in welke setting, en dat al de declaraties goedgekeurd zijn. Het feit dat UWV niet transparant is en ik een bericht van de tolk moet ontvangen om dan meer kennis te mogen ontvangen over de sub domeinen binnen het domein 'werk', levert onnodig werk en stress op bij zowel tolken, tolkgebruikers en UWV. Ook levert dit onbegrip op, in hoeverre loopt UWV geld mis door het (onjuist) toekennen van declaraties zonder toezicht? Zal er ook sprake zijn van sub domeinen in het leefdomein? Zo ja, zal UWV hierin transparant zijn en informatie bieden, om zo onnodige stress te voorkomen en tolken/tolkgebruikers niet te verrassen met een plotselinge mededeling dat facturaties afgekeurd zijn?

Volgens de leveringsvoorwaarden uit 2015¹⁴ (opgesteld door NBTG, Nederlandse Beroepsvereniging Tolken Gebarentaal), zijn de tolkgebruikers verplicht om het verschuldigde bedrag binnen 30 dagen over te maken. Dit wanneer er sprake is van een tolkopdracht waar de tolkgebruiker geen recht had op de geleverde diensten (bijvoorbeeld wanneer de tolkuren afgekeurd zijn). Wanneer UWV niet tijdig laat weten dat de uren uit een andere sub domein komt en hiermee de declaraties kan afkeuren, loop ik het risico een rekening te ontvangen van de betreffende tolk. Natuurlijk kan ik met terugwerkende kracht een aanvraag indienen en de facturaties alsnog laten afhandelen, maar niet binnen de 30 dagen termijn. UWV hanteert namelijk een termijn van zes weken, omgerekend 42 dagen, om een besluit te geven of de uren toegekend zullen worden of niet. Nu zijn de meeste tolken op zich bereidwillig om te wachten tot UWV mijn aanvragen heeft behandeld, dat wil niet zeggen dat alle tolken dat zijn.

Een ander voorbeeld is het toekennen van uren wanneer er sprake is van school- of studiereizen, zoals Dovenschap¹⁵ als volgt omschrijft: “Wat betreft school- en studiereizen is de verwarring nog groter: een deel van de tolkinzet wordt vergoed vanuit de onderwijsuren en een ander deel vanuit de leefuren. Dit is voor leerlingen onterecht een aanspraak op hun leefuren”. Omdat hier geen duidelijke lijn wordt getrokken, levert het aanvragen van tolkuren verwarring op. Voor een aantal tolkgebruikers, waaronder ik, is het onduidelijk welke uren ik moet aanvragen, bijvoorbeeld als ik zou gaan stagelopen bij een werkplek (onderwijs- of werkdomein) of een gesprek voer met een bedrijfsarts (werk- of leefdomein).

Oplossing:

- Bied duidelijk informatie aan, bijvoorbeeld d.m.v. een folder, met uitleg over de verschillende domeinen en dus ook sub domeinen.
- Wanneer een declaratie van een tolk of schrijftolk is afgewezen door UWV door welk reden dan ook, geef deze informatie ook door aan de tolkgebruikers. Hierdoor kunnen tolkgebruikers eerder aan de bel trekken en actie uitvoeren om zo toch binnen de 30 dagen termijn facturaties te laten afhandelen.

¹⁴ <http://www.nbtg.nl/sites/default/files/bestanden/NBTG%20Leveringsvoorwaarden%202015.pdf>

¹⁵ <http://www.nbtg.nl/sites/default/files/bestanden/150402%20notitie%20Landelijke%20regeling%20DEF.pdf>

- Voer binnen de UWV met regelmaat controles uit, en bekijk of de situaties op declaratieformulieren overeenkomen met de toegestane situaties binnen een sub domein.

1.6 Acht weken besluytermijn - van acht naar twee?

Op dit moment hanteert Tolkcontact een besluytermijn van maximaal één week, wat voor vele doven als prettig wordt ervaren. UWV hanteert een besluytermijn van zes tot acht weken, soms met terugwerkende kracht - en soms niet. Waarom wordt er een termijn van zes (of acht) weken gehanteerd en waarom wordt dit niet verkort? Dit geeft geen motivatie, dan wel redenen, om uren aan te vragen of moeite te nemen om uren op de juiste wijze toe te passen.

Ook hebben verschillende tolken Gebarentaal¹⁶ hun zorgen geuit over het termijn van acht weken, het 'kan in de praktijk tegen tolken en tolkgebruikers werken'. Voor de werk- en onderwijsdomeinen kan men met terugwerkende kracht uren aanvragen, en weet men over het algemeen hoeveel uren je nodig hebt per kalender- of schooljaar. Men kan vooruit kijken, en tijdig nieuwe uren aanvragen. Voor het leefdomein geldt deze 'luxe' niet: als een mevrouw met auditieve beperking een burn-out krijgt en behandeld moet worden voor problemen met de ruggenwervel, zijn de 30 uren binnen twee weken 'op'. Er zijn situaties waarbij snel handelen gewenst is (tolksituaties die invloed hebben op het welbevinden van de tolkgebruiker, te denken aan ziekenhuisbezoeken, aangifte doen, gesprekken bij een psycholoog e.d.) en waarbij ik mijn zorgen heb dat UWV in staat is dit op de juiste wijze uit te voeren. Het grootste nadeel is namelijk dat UWV de macht zal krijgen om een mens gelukkig of ongelukkig te maken. Wanneer aanvragen voor leefuren worden geweigerd, zullen tolkgebruikers zich opgesloten voelen, geen activiteiten meer organiseren of de moeite nemen mee te draaien met de maatschappij. En dat weet men pas nadat de uren voor verschillende noodzakelijke situaties al gebruikt zijn (in hoop dat het met terugwerkende kracht gedeclareerd kan worden), met als gevolg dat de tolkgebruiker zelf de kosten moet betalen aan de tolk wanneer de aanvragen afgewezen worden. Dit kan oplopen tot honderden, in enkele scenario's zelfs duizenden euro's. Alleen maar omdat UWV de besluystermijn van zes tot acht weken wilt hanteren.

¹⁶ <https://www.internetconsultatie.nl/wetcentralisatietolkvoorzieningen/reactie/eba4a204-ad2d-4adf-a1be-efca3b73fd86>

Daarnaast, zoals elders genoemd, is dit tegenstrijdig met de leveringsvoorwaarden van de Nederlandse Beroepsvereniging Tolken Gebarentaal, waarin staat dat een tolkgebruiker binnen 30 dagen de declaratie moet afhandelen. Wanneer een tolkgebruiker (zie elders in het verslag) niet is geïnformeerd dat zijn of haar tolkuren op zijn, of afgekeurd, levert dit onnodig stress op.

Oplossing:

- Neem werknemers met auditieve beperking in dienst en verkort het termijn naar maximaal twee weken. Een betere suggestie zou zijn om een team op te stellen binnen UWV (bijvoorbeeld door het aan-/overnemen van mensen bij Tolkcontact) en dat het team op één locatie in het land de verschillende aanvragen en declaraties van tolkvoorzieningen behandelt, zonder afhankelijk te zijn van regiokantoren.
- Geef een duidelijk beleid weer (en geef hierin garanties) dat uren voor medische, persoonlijke (begrafenissen e.d.) en situaties bij de politie, brandweer en ziekenhuis onder welke omstandigheden dan ook, altijd vergoed zullen worden, en dat de uren hiervoor in een zeer korte termijn toegekend worden.

1.7 Tolkportaal - wat het ook moge zijn?

In februari 2018 is Tolkportaal live gegaan, en dit is niet zonder slag of stoot: informatie wordt dubbel verzonden, tolken geven aan dat het niet prettig werkt, doven hebben geen overzicht meer over de uren en de controle blijft uit. Er is geen input genomen vanuit doven en/of slechthorenden (althans, ik heb nergens mijn zorgen en suggesties mogen uiten) met als gevolg dat ik nu controle, overzicht en structuur mis binnen UWV en het aanvragen van tolken.

Ik krijg nu elke maand twee enveloppen van UWV, waarbij er (blijkbaar) onderscheid is tussen onderwijs- en werkuren, en mogen tolken tot een jaar (als ik het goed heb begrepen) na datum declareren. Sommige tolken mogen nog om handtekeningen vragen, sommigen doen dat niet. Er is geen rode lijn te trekken, wat

verwarring creëert. Straks, als het leefdoorn ook onder UWV valt, zal ik dus drie verschillende enveloppen ontvangen met verschillende facturaties.

Daarnaast komt ook dat de regels veranderd zijn met betrekking tot facturaties en het tekenen van uren. Uit het artikel uit 2000¹⁷ (tot op de dag van vandaag nog steeds actueel) wordt informatie gegeven over hoe mensen met auditieve beperkingen en tolken Nederlandse Gebarentaal declaraties invoeren met de zgn. spookuren - meer uren tekenen dan dat de tolk daadwerkelijk getolkt heeft. Nu Tolkportaal de handtekeningen niet meer als verplicht instelt, maar ervan uitgaat dat een doof persoon zelf aan de bel trekt wanneer er onrechtmatig uren gedeclareerd zijn, voorzie ik meer problemen (en ook meer fraude). Zo weet ik, uit verhalen vanuit de Dovengemeenschap, dat tolken Gebarentaal opdrachten krijgen omdat ze vrienden zijn en naar leuke feestjes gaan, en vaak als gevolg: "omdat het jij bent, krijg je extra uurtje van me." Dit is dan in overeenstemming met de dove persoon. Maar wat als een tolk Gebarentaal denkt dat ze een uurtje extra verdient, en dit niet bespreekt met de klant, maar rechtstreeks declareert? Denkt men dat de meerderheid van de Dovengemeenschap nog de motivatie (en energie) heeft om een klacht in te dienen, na jarenlange (negatieve) ervaring met UWV in ons achterhoofd? Sommige mensen hebben geen interesse om, na het factureren, nog een klacht in te dienen en sommige mensen zijn, hoe direct ik nu ook ben, laks. En nu er meer uren onterecht worden gedeclareerd (met geen toezicht), wilt UWV tegelijkertijd bezuinigen, geld besparen? Tolken en tolkgebruikers ontvangen nu de macht om fraude te plegen, zonder ontdekt te worden door UWV. Ik mis hierin logica en had graag zorgen willen uiten.

Daarnaast kan ik, als tolkgebruiker met kennis van verschillende wetgevingen, een klacht indienen dat een tolk niet getolkt heeft en daarmee haar salaris in de mindering te brengen. Ik heb immers geen handtekening afgegeven, en zij kan op haar beurt niet aantonen dat ze daadwerkelijk getolkt heeft. Een denkbare scenario: ik vraag een tolk mondeling aan of ze volgende week om 8:00 uur kan tolken. Ze komt op de afgesproken tijd en tolkt voor mij zes uur. Ik ben echter niet tevreden met haar vertalingen en wanneer ik de overzichten van Tolkportaal in het brievenbus ontvang, stuur ik een bericht naar UWV dat zij die week om 8:00 uur niet eens is komen opdagen. Ze heeft immers geen schriftelijke aanvraag ontvangen en ik heb geen handtekening

¹⁷ <https://www.trouw.nl/home/doven-geen-probleem-met-tekenen-spookuren~~abf8ebd9/> - artikel van Trouw, zal mogelijk betaald moeten worden om het te lezen.

gegeven, waardoor de kans groot is dat zij haar loon van zes uur ziet verdwijnen. Hoe realistisch is het dat een persoon met auditieve beperking zoveel macht heeft om honderden euro's wel of niet te laten uitkeren aan een tolk Nederlandse Gebarentaal?

Oplissing:

- Neem een werknemer met auditieve beperking in dienst en pas suggesties toe om Tolkportaal gebruikersvriendelijk te maken voor zowel tolken als tolkgebruikers.
- Organiseer een informatieavond over Tolkportaal zodat tolken en vooral tolkgebruikers vragen en/of suggesties kunnen achterlaten.
- Verbeter Tolkportaal zodanig dat tolkgebruikers ook kunnen inloggen en in het digitale omgeving de declaraties kunnen bekijken (scheelt ook weer wat bomen, toch?).
- Pas het beleid zodanig aan dat het geven van handtekeningen weer verplicht wordt, om zo fraude of misbruik te verminderen. Tolkcontact verplicht een gebruiker handtekening te geven via de digitale omgeving, hetzelfde methode kan bij Tolkportaal toegepast worden.

1.8 Chatten met de klantenservice - antwoorden krijgen zonder logica?

Ja, waar zal ik beginnen? De afgelopen maanden heb ik contact gehad met de klantenservice om vragen te stellen over (het aanvragen van) tolkuren, en antwoorden waren zeer onlogisch/niet professioneel. Zo heb ik een keer een brief ontvangen dat het aanvraag voor werkuren is goedgekeurd, terwijl ik een aanvraag voor onderwijsuren heb ingediend. Klantenservice gaf aan dat het inderdaad werkuren waren, en dat ik een nieuwe aanvraag moest indienen. Zo gezegd, zo gedaan. Aanvraag geweigerd, want de onderwijsuren waren al goedgekeurd. Zelfs klantenservice weet niet of ik nu inmiddels werk- of schooluren heb. Verder heb ik meerdere malen contact opgenomen over het opsturen van medische gegevens, en herhaaldelijk gevraagd of zij een opmerking willen plaatsen dat deze gegevens al bekend zijn, met als reactie: "Maar natuurlijk, dat doen we, mevrouw." Geen probleem, dacht ik. Totdat ik twee weken later een brief ontving dat mijn aanvraag geweigerd is, omdat ik (nog steeds) geen medische gegevens had verzonden.

Een ander dilemma met de chat is dat medewerkers weinig tot geen ruimte krijgen om antwoorden te krijgen waar ik om vraag. Zo mogen ze bijvoorbeeld geen informatie geven wie de huidige behandelaar is, welke besluiten genomen zijn en waarom. Wanneer ik met een tolk Nederlandse Gebarentaal telefonisch contact opneem met UWV, ontvang ik deze informatie wél.

Als de dove cliënten op dit moment steeds van kastje naar muur worden gestuurd, terwijl het leefdomein nog niet onder UWV valt, hoe moet het dan wanneer het wél onder UWV valt?

Oplossing:

- Neem werknemers met auditieve beperking in dienst en laten zij de chat beheren (lang leve dovencultuur en expertise met betrekking tot tolkuren en voorzieningen).
- Geef medewerkers van UWV de mogelijkheid notities aan te maken wat gelezen wordt door betreffende beoordelaar.
- Geef tolkgebruikers de mogelijkheid om direct contact te kunnen nemen met de afdeling Tolkvoorzieningen, via mail of WhatsApp.

1.9 Brieven van UWV - dan bel ik u morgen toch weer terug?

Zelfs op de dag van vandaag krijg ik een brief van UWV met vragen, opmerkingen, aanvragen of verzoeken en het volgende: "Vragen? Neem telefonisch contact op met..." Tja, laat dat een beetje lastig zijn. Het prachtigste blijft toch wel dat ik enkele jaren geleden gebeld werd door UWV, met betrekking tot een wijziging in mijn aanvraag tot tolkuren, en dat een klasgenoot voor mij het telefoon heeft opgenomen. De mevrouw aan de lijn vroeg of ze mij kon spreken, waarbij mijn klasgenoot aangaf dat het lastig zou zijn: ik ben immers doof. Haar reactie weet ik nog steeds tot op de dag van vandaag: "Oh, excuses. Dan bel ik morgen wel weer terug."

Het gebeld worden is een punt wat bij meerdere doven naar voren komt, en ook irritaties en onbegrip opwekt. Een tolkgebruiker¹⁸ heeft dit in augustus 2017 ook mogen

¹⁸ <https://www.sproetjespost.nl/gebeld-worden-door-het-uwv/>

ervaren, en uit de reacties wordt een mogelijke uitleg gegeven door een voormalig medewerker van UWV dat diegene die moet bellen, niet naar het vakje 'Toelichting' onder het telefoonnummer kijkt of dat de notitie bij 'Algemene toelichting' staat wat de telefonist niet kan lezen. Ook op Twitter¹⁹ zijn reacties te vinden waarbij dove mensen gevraagd worden te bellen met UWV, en dat de UWV webcare aangeeft dat ze een bepaald 0900 nummer mogen bellen. Of dat het aanvraag is afgewezen, en dat ze telefonisch contact²⁰ mogen opnemen om een bezwaar in te dienen. Een ander voorbeeld is het brief met betrekking tot Tolkportaal wat in januari 2018 is verzonden naar tolkgebruikers van de school- en werkdomeinen. In dat brief werd een telefoonnummer genoemd, ook kon men 'contact opnemen met'.

Een ander aspect wat voor mij onduidelijkheid en frustraties bezorgt, is het wel of niet toevoegen van de brieven in Mijn UWV. Zo kan ik kopieën van aanvragen terugvinden via Mijn UWV, maar het toekennen van tolkuren en informatie over Tolkportaal niet. Hierdoor heb ik geen overzicht welke brieven ik zelf moet scannen, en welke brieven ik via Mijn UWV kan openen. Ook levert het soms frustraties op, omdat ik geen brieven ontvang van UWV, maar wel digitaal en vervolgens een bericht krijg dat ik er op had moeten reageren. Mijn voorkeur heb ik enige tijd geleden doorgegeven aan een medewerker van UWV (namelijk dat ik zowel via Mijn UWV als via post wilde blijven ontvangen), maar dat dit vanwege kosten en digitalisering niet mogelijk was.

Oplossing:

- Probeer binnen UWV meer kennis op te doen wat een auditieve beperking inhoudt en hoe dit, zeker met betrekking tot tolkaanvragen en facturaties, voorkomen kan worden.
- Geef aan op brieven dat er contact opgenomen kan worden via telefoon (mochten mensen met auditieve beperking gebruik willen maken van Signcall - software om via tekst of beeld met een (schrijf)tolk Nederlandse Gebarentaal te bellen) én via andere platforms, o.a. Mijn UWV of e-mail.
- Wanneer een werknemer op haar scherm ziet dat er gebeld moet worden, voeg een (visuele) mogelijkheid toe om aan te geven dat iemand niet gebeld kan

¹⁹ <https://twitter.com/uwvreselijk/status/648502793381257216>

²⁰ <https://twitter.com/UWVreselijk/status/788366243346706432>

worden. Of bied een korte cursus aan mensen de kleine (koeien)letters te laten lezen bij het vakje 'Toelichting'.

- Zorg ervoor dat brieven van de UWV met betrekking tot tolkvoorzieningen ook toegevoegd zullen worden in het platform van Mijn UWV. Op dit moment worden de brieven van betaalspecificaties en aanvragen van tolkvoorzieningen digitaal bewaard, en toekenningen van tolkuren/informatie over Tolkportaal niet.

1.10 UWV of Tolcontact - front of invisible office?

Vele tolken en tolkgebruikers geven²¹ aan dat Tolcontact (of Tolknet) meer expertise heeft om het toekennen van de uren binnen de verschillende domeinen uit te voeren. Wel is voor mij, als tolkgebruiker, niet in eerste instantie duidelijk wat UWV precies gaat doen, als het leefdomein overgeheveld wordt. Naar mijn wetens is er een duidelijk onderscheid in de drie verschillende instanties: Tolcontact is verantwoordelijk voor het toekennen van uren in het leefdomein, UWV is verantwoordelijk voor het toekennen van uren in het onderwijs- en werkdomein, Tolknet is een bemiddelingsdienst tussen tolken en tolkgebruikers. Er is in de dovergemeenschap zorgen dat Tolknet en Tolcontact zullen verdwijnen, nadat het leefdomein is overgeheveld naar de UWV. Houdt dat in dat UWV de bemiddelingsdiensten ook op zich zal nemen? Of blijft het puur het wel of niet toekennen van uren, en zullen wij als tolkgebruiker nog steeds gebruik mogen maken van Tolknet en Tolcontact? Op het website van Tolknet²² staat het volgende: "De eerste stap naar harmonisatie van de tolkvoorzieningen is het vormen van één front office waar tolkgebruikers een tolkvoorziening aan kunnen vragen". Er wordt hier dus gesproken over de eerste stap, en er is ruimte voor interpretatie dat de tolkbemiddelingsdiensten (voorlopig) zullen blijven bestaan. De eerste stap betekent automatisch ook dat er verdere plannen zijn met betrekking tot de tolkvoorzieningen, welke stappen worden het? Alle domeinen van de tolkvoorzieningen onder UWV laten vallen, heeft mijn voorkeur. De stappen die hierna volgen, zijn voor mij onbekend en geven mij geen gevoel van controle en overzicht. Het is dat wij nu mogen reageren op de internetconsultatie met de informatie die wij hebben, niet wetend wat de plannen zijn of dat wij in een latere stadium nog mogen reageren wanneer nieuwe stappen bekend

²¹ <https://www.internetconsultatie.nl/wetcentralisatietolkvoorzieningen/reacties>

²² <https://www.tolknet.nl/actueel/nieuws/harmonisatie-tolkvoorziening-uwv>

worden gemaakt. Welke stappen zijn nog acceptabel voor tolken en tolkgebruikers, wanneer gaat het te ver en hoe kunnen wij gehoord worden door UWV?

Ook wordt genoemd dat UWV als doel heeft het opzetten van de zgn. front office. Wat wordt verstaan onder de term 'front office'? Wanneer ik het betekenis opzoek²³, lees ik het volgende: "Het gedeelte van de organisatie waar het daadwerkelijke contact tussen dienstverlener en burger plaatsvindt" en "al die, veelal fysieke, plaatsen waar klanten toegang kunnen krijgen tot de producten en diensten van aanbieders". Er vindt op dit moment geen contact plaats tussen dienstverlener en burger: wij sturen een aanvraag op, binnen zes weken (met geluk) ontvangen wij het beslissing. Via klantenservice krijgen we weinig tot geen antwoorden op onze vragen, en we komen niet in direct contact met de beoordelaars van onze aanvragen. Een ander voorbeeld is het declareren van facturaties naar UWV via een e-mailadres²⁴ dat wordt genoemd als een centraal punt binnen UWV, dat na het lanceren van Tolkportaal schijnbaar niet meer wordt gebruikt. Betekent dit dat het mailadres ook niet meer actief is en dat tolken vanaf nu ook telefonisch contact moet opnemen met de klantenservice? En in hoeverre wordt de front office naar voren gebracht, dat wij als tolkgebruikers direct contact kunnen opnemen met de medewerkers? Zal de chat overgeheveld worden naar de front office of kan een medewerker ons doorverbinden?

Verder wordt ook geschreven dat het vooral gericht is op het 'aan kunnen vragen van een tolkvoorziening'. Het kunnen aanvragen van tolkvoorzieningen en het kunnen bemiddelen tussen tolken en tolkgebruikers zijn twee verschillende aspecten, en ik mis de connectie tussen de twee aspecten.

Oplossingen:

- Geef duidelijk informatie weer welke stappen UWV in gedachten heeft, in een plan van aanpak voor de komende jaren. Geef daarnaast tolken en tolkgebruikers de ruimte om opmerkingen, suggesties en/of kritiek te mogen leveren, zodat men tijdig de grenzen mag aangeven.
- Creëer een gespecialiseerd team bij het front office, dat zich inzet voor contact met tolken en tolkgebruikers.

²³ <http://www.encyclo.nl/begrip/front%20office>

²⁴ <https://www.dovenschap.nl/een-e-mailadres-voor-declaratie-gebarentolk-bij-uwv/>

1.11 Informatie doorgeven - of niet?

Het versturen van informatie is een aspect wat binnen UWV een lastig, discutabel punt is. In dit hoofdstuk benoem ik twee scenario's uit persoonlijke ervaring: het overgang naar Tolkportaal en het ontvangen van de zgn. ordernummer (hierbij laat ik scenario's met betrekking tot tolken achterwege, zoals het uitblijven van declaraties en het bekendmaken van tarieven voor het nieuwe jaar). Eind vorig jaar kreeg ik van verschillende tolken te horen (let op: tolken, niet de uitkeringsinstantie zelf) dat het geven van handtekeningen binnenkort niet meer nodig zou zijn. Dit omdat per februari 2018 Tolkportaal live zou gaan²⁵. Op het website van UWV staat dat 'vanaf 1 januari 2018 u uw facturen veilig en snel kan indienen', terwijl het bericht geplaatst is op 4 januari 2018. Op 5 januari 2018 ontving ik een brief van UWV met uitleg over Tolkportaal, waarin het volgende beschreven staat: "U hoeft hiervoor dan geen declaratieformulier meer te ondertekenen". Een week later ontving ik een toekenning van uren in het werkdomein, waarin stond dat ik 'declaratieformulieren moest ondertekenen' zodat het gedeclareerd kan worden. Uiteraard leverde dit verwarring op en na contact met UWV via de chat werd mij verteld dat de brieven in januari nog niet waren aangepast, omdat Tolkportaal per 1 februari 2018 live zou gaan en dat het tijd en geld zou kosten om in januari een zgn. 'overgangsbrief' aan te maken.

Een ander voorbeeld is het informeren over nieuwe ordernummers. Dovenschap plaatste in september 2015²⁶ een bericht dat UWV is overgestapt op een nieuwe manier van digitaal factureren en dat tolken nu een ordernummer en productcode van een tolkgebruiker nodig hebben. Dovenschap betreurt dat 'UWV tolken en tolkgebruikers niet zelf informeert over veranderingen'. Het wel of niet informeren over verschillende aspecten is een bekend verschijnsel binnen UWV, en dit moet naar mijn inzien zeker aangepakt worden. Mensen (tolken, tolkgebruikers, maar ook ontvangers van uitkeringen, werklozen e.d.) dienen - tijdig - geïnformeerd te worden, zodat ze de ruimte en rust ervaren om mee of tegen te gaan in de veranderingen. Door informatie te sturen nadat een update heeft plaatsgevonden, krijgt men het gevoel geen ruimte te krijgen om tegenin te gaan.

²⁵ <https://www.uwv.nl/zakelijk/actueel/digitaal-factureren-via-uwv-tolkportaal.aspx>

²⁶ <https://www.dovenschap.nl/heb-jij-al-een-ordernummer-en-productcode-voor-de-tolkvergoeding-via-uwv/>

Oplossing:

- Informeer tolken en tolkgebruikers tijdig van de komende veranderingen, met een minimum van één kalendermaand. Mocht er updates gepland zijn in bijvoorbeeld januari, en er is nog geen informatie verspreid, stel de updates uit totdat alle tolken en tolkgebruikers geïnformeerd zijn.
- Geef men de mogelijkheid feedback te geven over een verandering.

1.12 Overzicht declaraties - een maand lang geen salaris?

In 2017 kwam UWV negatief in het nieuws²⁷ vanwege het niet of te laat uitbetalen van declaraties. Nu, met de ontwikkelingen van Tolkportaal, zou dit probleem verholpen moeten zijn. Neemt niet weg dat het gezegd moet zijn dat toegang tot social media, in dit geval de Radar, benodigd was voordat er actie werd ondernomen. De reden waarom dit wordt benoemd, is simpelweg omdat mensen niet snel vergeten dat er een geschiedenis is met UWV, en dat men niet snel zullen springen van blijdschap wanneer bekend wordt gemaakt dat UWV het leefdomein zelf zal uitvoeren (in plaats van uit te besteden).

1.13 Tarieven - of wachten we nog even tot na Pasen?

Dit punt heeft meer betrekking tot tolken Nederlandse Gebarentaal en schrijftolken, maar voor sommige doven desalniettemin nog steeds vervelend: het bekendmaken van de tarieven. Zo geeft een tolk Nederlandse Gebarentaal²⁸ aan dat ze begin januari 2017 nog geen tarieven heeft ontvangen voor het jaar 2017. Op het datum van plaatsen heeft ze inmiddels 9 werkdagen achter de rug gehad (gezien dat tolken Nederlandse Gebarentaal ook in weekenden kunnen werken) en dit met vertraging heeft moeten factureren omdat de tarieven nog niet bekend zijn gemaakt. Bij UWV is het beleid dat de tarieven voor het nieuwe jaar, voor de laatste dag van het vorige kalenderjaar bekend moet worden gemaakt bij de tolken Nederlandse Gebarentaal en schrijftolken, en toch is ook in 2018²⁹ de deadline niet gehaald. Als UWV op dit moment veel moeite heeft met

²⁷ <https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/24-04-2017/uwv-betaalt-tolken-gebarentaal-niet-uit/>

²⁸ <https://twitter.com/Nieno0/status/818440391666110464>

²⁹ <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2018-3750.html>

het op orde houden van zaken rondom tolken en tolkvoorzieningen, waar zullen ze tegenaan lopen als het leefdomein ook door UWV opgepakt zal worden? Wie staat boven UWV en heeft de macht en overzicht om in te grijpen wanneer het nodig is? Kan UWV op het matje worden geroepen wanneer berichten over de tarieven (of uitbetalingen van declaraties, beslissingen van aanvragen, e.d.) uitblijven en de deadline is verstreken? Of 'lopen ze vrij rond, omdat ze niet gestraft kunnen worden'? Is er een persoon aangewezen die de autoriteit heeft om commentaar te uiten en werknemers te pushen om deadlines te halen? Of is er sprake van een grote vis die het net scheurt, een persoon die een streepje voor heeft, of zal UWV met los kruit schieten?

1.14 Geen woorden, maar daden - of toch handen wassen in onschuld?

In alle gesprekken rondom harmonisatie met verschillende organisaties (o.a. VWS, SZW en OCW) heeft UWV begrip getoond en toegezegd dat er gewerkt zal worden aan een verbetering van de uitvoering van de tolkvoorziening. De vraag is echter: hoe en wanneer? De klachten rondom UWV worden niet altijd juist of tijdig behandeld. Zo hebben tolken en schrijftolken aangegeven dat er klachten zijn rondom Tolkportaal en suggesties opgestuurd naar een team dat verantwoordelijk is voor het bewerken en bijhouden van de digitale omgeving. Echter zijn we nu maanden verder en is er weinig tot geen nieuws met betrekking tot Tolkportaal. Verder zien we bij verschillende fora, zoals Radar of zelfs Fok!, dat de klachten rondom UWV bij verschillende afdelingen frustraties en kopzorgen opleveren. Een ander voorbeeld is een bericht uit januari 2016³⁰, waarin het UWV webcare aangeeft het formulier 'zo snel mogelijk aan te passen'. Zoals u eerder al leest, is dit punt in 2018 nog steeds actueel.

1.15 Toegankelijkheid - mag het ook in gebarentaal?

UWV Perspectief heeft een artikel³¹ gepubliceerd, waarin een dove tolkgebruiker haar ervaringsverhaal vertelt en ook aangeeft welke punten UWV kan aanpakken om zo de toegankelijkheid te verbeteren. Ze geeft aan dat het volgen van instructiefilmpjes lastig is en geen of weinig ondertiteling bevat. Ook geeft ze aan dat de chatfunctie handig is,

³⁰ https://twitter.com/iris_wijnen/status/684385892698591233

³¹ <https://perspectief.uwv.nl/artikelen/de-maatschappij-maakt-doven-beperkt>

maar dat belangrijke beslissingen niet via chat kenbaar mogen maken. Ze geeft concrete voorbeelden en handvaten: ABN AMRO geeft bijvoorbeeld hypotheekadvies in gebarentaal, [dus kan UWV naar mijn mening bij ABN AMRO terecht om advies te vragen hoe ze dit opgepakt hebben]. Het artikel schijnt rond januari 2017 gepubliceerd te zijn, en toch is de toegankelijkheid niet verbeterd of gewijzigd. Tot op de dag van vandaag worden wij belemmerd bij de klantenservice en zijn er weinig tot geen instructiefilmpjes te zien in Nederlandse Gebarentaal.



Kort samengevat, er zijn een aantal zaken binnen UWV die aangepast, dan wel verbeterd moeten worden. Ik zie zeker potentie binnen UWV, echter is mijn grootste verzoek om mensen met kennis rondom Dovencultuur en auditieve beperkingen nauw te betrekken bij het overhevelen van de leefuren naar UWV (zoals het uitbesteden aan Tolkcontact), en ik hoop van harte dat deze suggesties uitgevoerd zullen worden.

Ook blijf ik van mening, los van de consultatie rondom leefuren, dat UWV een té grote organisatie is geworden met verschillende regiokantoren, met weinig kennis en ontwikkelingen als één centraal punt. Zeker als je in het systeem staat bij zowel uitkeringen, tolkvoorzieningen, arbeidsvermogen en ziektewet, en bij (als voorbeeld) afdeling Tolkvoorzieningen te horen krijgt dat ze geen of weinig documenten in bezit hebben in verband met privacy, maar tegelijkertijd bij een gesprek met arbeidsdeskundige (bij afdeling Uitkeringen) te horen te krijgen dat zij mijn contract, medische gegevens en jaarinkomen kunnen bekijken.

Het moet gezegd worden dat de bovenstaande punten niet de enige punten zijn waar mensen zich tegenaan lopen, maar wel de belangrijkste, mocht leefuren binnen UWV vallen. Mocht er daadwerkelijk interesse zijn om de bovengenoemde punten aan te pakken, en de overige punten waar ik (en ongetwijfeld anderen) mee zitten, kan er contact worden opgenomen via e-mail.

Als een doof persoon met behoefte aan structuur, is mijn hoop dat het organisatie zodanig reorganiseert dat zelfs ik rust kan vinden wanneer ik een brief van UWV open. Ooit op een dag...

E.N. Bénard, tolkgebruiker