



Rijksoverheid

Professioneel inkopen

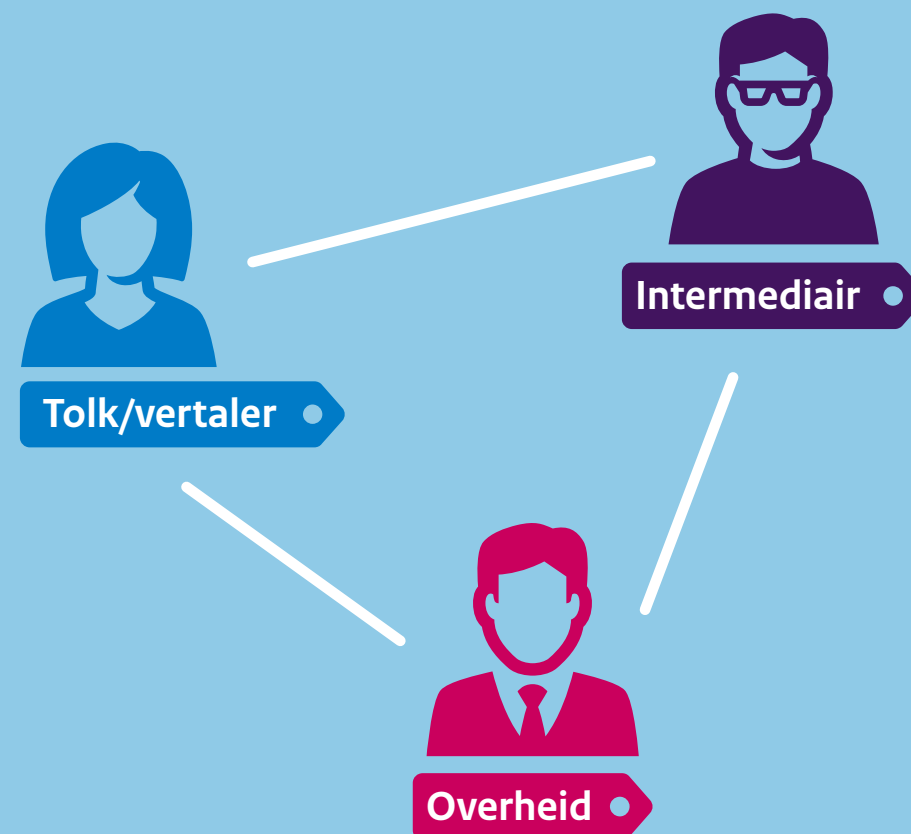
van tolk- en vertaaldiensten



De rijksoverheid wil voor al haar leveranciers een goede opdrachtgever zijn en bedrijven uitdagen het beste uit zichzelf te halen en te innoveren. Daarbij heeft het Rijk de maatschappelijke verplichting om op een verantwoorde manier met het geld van de belastingbetaler om te gaan. Het Rijk streeft daarom naar professioneel en maatschappelijk verantwoord inkopen en heeft hierover eerder de algemene brochure Professioneel inkopen door het Rijk uitgebracht.

Het Rijk is een grote afnemer van tolk- en vertaaldiensten op de Nederlandse markt. In aanvulling op de genoemde brochure over professioneel inkopen, geven we hier een toelichting op de inkoop van tolk- en vertaaldiensten. Deze toelichting is bedoeld voor iedereen die te maken krijgt met het Rijk als inkoper van tolk- en vertaaldiensten. Zo wordt helder wat de rijksoverheid verwacht van de intermediair en de tolken/vertalers, én wat zij op hun beurt van het Rijk mogen verwachten.

Het Rijk besteedt tolk- en vertaaldienstverlening via openbare aanbestedingen uit aan intermediairs. Zelfstandig werkende gekwalificeerde tolken en vertalers die overheidsopdrachten willen uitvoeren, krijgen daardoor de opdrachten via deze bemiddelaars. In deze brochure benadrukken wij ons streven naar goed opdrachtgeverschap en leggen we uit hoe wij de rolverdeling en verantwoordelijkheden zien van **het Rijk, de intermediairs en de tolk/vertaler**.



HET RIJK

Het Rijk onderhoudt een professionele relatie met de intermediair en biedt tolken en vertalers een professionele context waarbinnen zij hun diensten kunnen verrichten. Vanzelfsprekend hanteren we randvoorwaarden voor informatiebeveiliging en bescherming van persoonsgegevens.

We hebben periodiek contact over trends en relevante ontwikkelingen met intermediairs en vertegenwoordigers van de beroepssector. We zien elke aanbesteding als een kans om het gehele proces rond de inkoop en de levering van tolk- en vertaaldiensten, of onderdelen daarvan, te optimaliseren en nieuwe inzichten op te doen.

Overheid ●



Inkoopproces

Het Rijk doet aanbestedingen volgens de geldende wetgeving en het rijksinkoopbeleid. We stimuleren een gezonde marktontwikkeling en innovatie.

Zo ontstaat een transparant speelveld voor zowel de intermediairs die zich inschrijven op de aanbestedingen als voor de tolk/vertaler die de diensten verricht. Aanbestedingen bevatten naast eisen vooral ook wensen waarop inschrijvers een aansprekend en vernieuwend aanbod kunnen formuleren. Het doel is te komen tot partnerschap waarin opdrachtnemer (de intermediairs) en opdrachtgever (het Rijk) tot een wederzijds stimulerende samenwerkrelatie komen.

We plaatsen opdrachten die helder en volledig zijn. Zo kunnen opdrachtnemers de juiste en efficiënte match maken en kan de tolk of vertaler de dienst professioneel, tijdig en op de juiste wijze uitvoeren. Facturen van overeengekomen en geaccepteerde dienstverlening betalen we tijdig.



Kwaliteit en integriteit

Het Rijk vertrouwt op de inzet van professionele en betrouwbare tolken en vertalers. Het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv) biedt de noodzakelijke kwaliteits- en integriteitsborging. We zetten uitsluitend tolken in die zijn ingeschreven in het Rbtv. Opdrachtgevers vanuit het Rijk geven in hun bestellingen voor tolk- en vertaalopdrachten helder aan welke dienstverlening gewenst is.

De naleving van het contract met de intermediair monitoren we op basis van een aantal heldere prestatie-indicatoren. Denk daarbij aan de juiste match tussen tolk/vertaler en de specifieke opdracht, de professionaliteit van de geleverde diensten, het kwaliteitsniveau van het eindresultaat en de stiptheid van de uitvoering.

De Raad voor Rechtsbijstand behandelt formele klachten over tolken en vertalers op basis van de Gedragscode Wbtv.



Ontwikkeling en innovatie

Voor een gezonde en toekomstbestendige sector is continue ontwikkeling en het stimuleren van innovaties noodzakelijk. Dat komt een kwalitatieve en efficiënte dienstverlening van de overheid ten goede. Het Rijk laat zich gevraagd en ongevraagd door de markt inspireren met innovatieve ideeën en (technologische) oplossingen. We toetsen onze eigen ideeën en inzichten transparant bij marktpartijen op haalbaarheid voordat ze onderdeel worden van een aanbesteding. Deze marktbenadering zien we als een voortdurende impuls voor vernieuwing en het verhogen van kwaliteit en efficiëntie.

DE INTERMEDIAIR

Van intermediairs verwachten we een betrouwbare en efficiënte levering van gevraagde diensten. Daarmee dragen zij bij aan de kwaliteit en continuïteit van de taken van het Rijk.

Ook verwachten we dat intermediairs constructief en actief contact onderhouden met tolken en vertalers en oog hebben voor hun belangen. Zij bieden tolken en vertalers een context waarbinnen deze hun diensten professioneel en onafhankelijk kunnen verrichten. Op het gebied van informatiebeveiliging en bescherming van persoonsgegevens nemen zij passende technische en organisatorische maatregelen.

Intermediair



Inkoopproces

Als opdrachtnemers zijn de bemiddelingsbureaus bekend met de wijze waarop de Rijksoverheid opdrachten voor tolk- en vertaaldiensten samenstelt, aanbesteedt, gunt en monitort. Het Rijk verwacht van hen een actieve bijdrage aan een efficiënte en kwalitatief goede dienstverlening, waarin we ruimte laten voor nieuwe ontwikkelingen. Zijn er knelpunten? Dan informeert de intermediair de opdrachtgever bijtijds. De intermediair zorgt daarnaast voor een tijdige betaling van facturen van tolken en vertalers..



Kwaliteit en integriteit

Intermediairs hanteren een strategie die past bij de vraag naar tolk- en vertaaldiensten vanuit het Rijk, waarbij de juiste tolk/vertaler op de juiste plek wordt ingezet. Zij maken uitsluitend gebruik van beëdigde tolken. Voor vertalers is beëdiging vereist bij opdrachten van organisaties die conform de Wbtv verplicht zijn vertalers in te zetten. Daarnaast verwachten wij dat intermediairs zorgen voor een efficiënte planning van de bestellingen en een kwalitatief goede, tijdige en integere dienstverlening. Zijn er knelpunten? Dan informeert de intermediair de opdrachtgever hier tijdig over. De Raad voor Rechtsbijstand behandelt formele klachten over tolken en vertalers op basis van de Gedragscode Wbtv. Overige klachten over de dienstverlening worden afgehandeld conform de contractafspraken.



Ontwikkeling en innovatie

Wij verwachten dat intermediairs zicht hebben op innovatieve ontwikkelingen in de sector en het Rijk informeren over nieuwe ideeën en verbetermogelijkheden voor de dienstverlening. De opdrachtnemer stimuleert de professionele ontwikkeling van tolken en vertalers, heeft oog voor hun visie en waardeert hun vakmanschap.

TOLK / VERTALER

Tolken en vertalers zijn cruciaal voor het goed laten verlopen van primaire processen van de overheid. Omdat de tolk of vertaler wordt ingeschakeld door een intermediair, zal deze voor hem of haar het eerste aanspreekpunt zijn. In de omgang met de intermediair mag de tolk/vertaler dan ook een zorgvuldige en professionele houding verwachten.

De tolk/vertaler neemt op het gebied van informatiebeveiliging en bescherming van persoonsgegevens passende technische en organisatorische maatregelen.

Tolk/vertaler



Inkoopproces

De intermediair zorgt voor een tijdige en efficiënte match tussen de bestelde tolk- of vertaaldienst en de zelfstandige tolk/vertaler. De zelfstandige tolk/vertaler toont zich flexibel en is bereid zo nodig te reizen. Hij komt zijn afspraken na en geeft snel duidelijkheid over zijn beschikbaarheid. Is hij niet de juiste tolk of vertaler voor de opdracht? Dan geeft hij daar meteen duidelijkheid over. Neemt hij de opdracht aan? Dan mag hij rekenen op een professionele samenwerking met de intermediair. Zijn factuur wordt steeds tijdig betaald.



Kwaliteit en integriteit

De tolken en vertalers streven naar hoge kwaliteit, werken integer en bieden professionele kwaliteit. Zij houden zich bij hun werkzaamheden aan de Gedragscode Wbtv. Tolken die willen werken voor het Rijk schrijven zich in bij het register. Hetzelfde geldt voor de vertalers die willen werken voor organisaties die conform de Wbtv verplicht zijn vertalers in te zetten.



Ontwikkeling en innovatie

Tolken en vertalers hebben een eigen verantwoordelijkheid om hun professionaliteit op peil te houden en te blijven innoveren. Ze maken gebruik van beschikbare innovaties en denken mee over de inzet van technologische ondersteuning, zoals bijvoorbeeld de toepassing van beeld- en spraaktechnologie. Daarmee dragen zij ook bij aan de continue verbetering van de dienstverlening van het Rijk. Tolken/vertalers en intermediairs zijn partner in de ontwikkeling en professionalisering van de sector en maken hierover zo mogelijk samen afspraken.



Dit is een uitgave van:
Rijksoverheid
Postbus 20301
2500 EH Den Haag

Oktober 2019