

## **Bijlage 2B | Dossier Afspraken & Procedures**

[Herziene Documentatie]

### Europese aanbesteding Levering van tolkdiensten

24 augustus 2021

Status: definitief

Versie: 1.1

## Inhoudsopgave

|          |                                                                                 |           |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Algemeen .....</b>                                                           | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>Deel 1 – Beheer, wijzigen en evaluatie DAP.....</b>                          | <b>4</b>  |
| 2.1      | Beheer deel 1, deel 2 en deel 3 .....                                           | 4         |
| 2.2      | Beheer deel 4.....                                                              | 4         |
| 2.3      | Geldigheidsduur DAP.....                                                        | 4         |
| 2.4      | Contract- en leveranciersmanagement bij het CBR.....                            | 4         |
| 2.5      | Accountmanagement bij Opdrachtnemer .....                                       | 4         |
| 2.6      | Communicatiematrix .....                                                        | 5         |
| 2.6.1    | Contactpersonen van het CBR .....                                               | 5         |
| 2.6.2    | Contactpersonen van Opdrachtnemer.....                                          | 5         |
| 2.7      | Escalatiemodel .....                                                            | 5         |
| 2.7.1    | Escalatiniveaus bij het CBR .....                                               | 5         |
| 2.7.2    | Escalatiniveaus bij de Opdrachtnemer .....                                      | 6         |
| 2.8      | Overlegmatrix .....                                                             | 7         |
| <b>3</b> | <b>Deel 2 – Het bestelproces .....</b>                                          | <b>8</b>  |
| 3.1      | Uitleg generiek bestelproces en standaard gegevensset voor Tolkopdrachten ..... | 8         |
| 3.1.1    | Het generieke bestelproces .....                                                | 8         |
| 3.1.2    | De standaard gegevensset.....                                                   | 8         |
| 3.2      | Stap 1 - Bestellen van een Tolkopdracht.....                                    | 8         |
| 3.3      | Wijziging t.o.v. aangevraagde Tolkopdracht, niet zijnde het taalniveau.....     | 8         |
| 3.4      | Procedure voor situatie waarbij de Opdrachtnemer niet kan leveren.....          | 9         |
| 3.5      | Procedure bij annuleren van een Tolkopdracht door de Kandidaat.....             | 9         |
| 3.6      | Stap 2 - Matchen van de Tolk.....                                               | 9         |
| 3.7      | Stap 3 - Leveren van de Tolkopdracht .....                                      | 9         |
| <b>4</b> | <b>Deel 3 – Overige procedures die horen bij het bestelproces .....</b>         | <b>10</b> |
| 4.1      | Procedure voor Levering van een Tolk van de Noodlijst .....                     | 10        |
| 4.2      | Procedure inzake indexering .....                                               | 10        |
| 4.3      | Procedure bij (systeemtechnische) verstoringen in de Tolkdienstverlening .....  | 10        |
| 4.4      | Procedure bij klachten over de Tolkdienstverlening .....                        | 10        |
| 4.4.1    | Klacht over integriteit en/of kwaliteit van een Tolk (punt a) .....             | 11        |
| 4.4.2    | Klacht over de Tolkdienstverlening (punt b) .....                               | 11        |
| 4.5      | Procedures inzake audits .....                                                  | 11        |
| 4.5.1    | Audits ten aanzien van informatiebeveiliging .....                              | 11        |
| <b>5</b> | <b>Deel 4 - Werkafspraken .....</b>                                             | <b>13</b> |

# 1 Algemeen

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) is een Bijlage bij de Overeenkomst. In het DAP staan de afspraken en procedures voor het realiseren van de overeengekomen Tolkdienstverlening.

Het DAP heeft als doel om de communicatiestructuur, de gemaakte afspraken en procedures vast te leggen en actueel te houden. Daarnaast dient het DAP om optimale afstemming te bereiken over de afbakening van taken en verantwoordelijkheden tussen het CBR en Opdrachtnemer.

Het DAP bestaat uit vier delen:

*Deel 1 (hoofdstuk 2)*

In dit deel is beschreven hoe het contractmanagement wordt uitgevoerd, wat de communicatiestructuur is en hoe partijen dienen te escaleren.

*Deel 2 (hoofdstuk 3)*

In deel 2 is het uniforme bestelproces voor de Tolkopdrachten beschreven. De standaard gegevensset die bij het bestelproces hoort wordt ook toegelicht in dit deel.

*Deel 3 (hoofdstuk 4)*

In dit deel zijn de overige procedures beschreven die van toepassing zijn op de Tolkdienstverlening.

*Deel 4 (hoofdstuk 5)*

In dit deel staan de organisatiespecifieke werkafspraken tussen Opdrachtnemer en het CBR.

## 2 Deel 1 – Beheer, wijzigen en evaluatie DAP

### 2.1 Beheer deel 1, deel 2 en deel 3

Deel 1, 2 en 3 worden beheerd door de contractmanager van het CBR. Jaarlijks evalueren Opdrachtnemer en de contractmanager dit gedeelte van het DAP. Tekstuele aanscherpingen op deze delen zijn mogelijk maar in principe worden geen wijzigingen doorgevoerd.

Tijdens de (jaarlijkse) evaluatie wordt het DAP getoetst op:

- De bruikbaarheid in achterliggende periode van de procedures.
- De actualiteit van de genoemde contactpersonen en hun functie(s).
- Noodzakelijke/gewenste aanscherpingen in de tekst.
- De noodzaak om additionele onderwerpen toe te voegen. Deze onderwerpen kunnen worden aangedragen door zowel de contractmanager als de Opdrachtnemer.

### 2.2 Beheer deel 4

Opdrachtnemer beheert deel 4 van het DAP. Opdrachtnemer maakt met het CBR afspraken over wijziging en evaluatie.

### 2.3 Geldigheidsduur DAP

Het DAP geldt voor de duur van de Overeenkomst en voor Tolkopdrachten die tijdens de looptijd van de Overeenkomst worden verstrekt, maar na de expiratedatum van de Overeenkomst nog doorlopen of moeten worden geleverd.

### 2.4 Contract- en leveranciersmanagement bij het CBR

Voor het CBR is de continuïteit en kwaliteit van de Tolkdienstverlening van belang.

Binnen het CBR is de rol van de contractmanager belegd bij één persoon.

*Operationeel en tactisch contractmanagement*

- De contractmanager is het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer en vervult de spilfunctie tussen de Opdrachtnemer, de Kandidaten en de contracteigenaar bij het CBR.
- De contractmanager is verantwoordelijk voor een juiste uitvoering van de Overeenkomst en stuurt daarop gezamenlijk met de Opdrachtnemer. Waar nodig, stuurt de contractmanager bij aan de hand van de KPI's, de PI's en de overige meetgegevens.
- De sturing vindt plaats op operationeel en tactisch niveau.

*Strategisch contractmanagement*

- De contractmanager is tevens verantwoordelijk voor het strategisch contractmanagement van de categorie Tolk- en Vertaaldiensten.
- Voor deze Overeenkomst is de contractmanager de schakel tussen de centraal contractmanager van de categorie Tolk- en Vertaaldiensten, de Opdrachtnemer en het CBR. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst voert de contractmanager het tactisch/strategisch contract- en leveranciersmanagement uit. Waar nodig, stuurt de contractmanager bij op de prestaties van de Opdrachtnemer en het CBR.
- Voor de toepassing van en uitleg over de Overeenkomst en voor escalaties is de contractmanager het aanspreekpunt voor zowel het CBR als voor de Opdrachtnemer.

### 2.5 Accountmanagement bij Opdrachtnemer

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer:

- Eén vaste contactpersoon en een vast vervangend contactpersoon als aanspreekpunt voor de contractmanager. Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op alle prestaties die Opdrachtnemer onder de Overeenkomst levert.
- Eén vaste contactpersoon of meerder vaste contactpersonen bij de help-/servicedesk die het aanspreekpunt is voor klachten.

## 2.6 Communicatiematrix

Het CBR wil op de diverse niveaus een intensieve samenwerkingsrelatie opbouwen met de Opdrachtnemer voor een optimale Tolkdienstverlening. Hiertoe worden de contactpersonen per niveau benoemd.

### 2.6.1 Contactpersonen van het CBR

#### Operationeel en tactisch niveau

| Naam | Telefoonnummer | E-mailadres | Onderwerp |
|------|----------------|-------------|-----------|
|      |                |             |           |
|      |                |             |           |
|      |                |             |           |

#### Strategisch niveau

| Naam | Telefoonnummer | E-mailadres | Onderwerp |
|------|----------------|-------------|-----------|
|      |                |             |           |
|      |                |             |           |
|      |                |             |           |

Ten aanzien van klachten over de Tolkdienstverlening maakt het CBR de keuze:

- Eén medewerker aan te wijzen die optreedt als aanspreekpunt voor het melden van interne klachten van het CBR. Deze medewerker is ook de melder van de klachten bij de Opdrachtnemer en het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer.
- Kandidaten melden zelf klachten bij Opdrachtnemer en de Kandidaat is het aanspreekpunt voor de klachtafhandeling.

### 2.6.2 Contactpersonen van Opdrachtnemer

| Naam | Telefoonnummer | E-mailadres | Onderwerp              |
|------|----------------|-------------|------------------------|
|      |                |             | Aanspreekpunt voor ... |
|      |                |             | Helpdesk               |
|      |                |             | Klachten               |

#### Help-/servicedesk Opdrachtnemer

| Naam           | Telefoonnummer | [Opdrachtnemer] |
|----------------|----------------|-----------------|
| Openingstijden |                |                 |
| Telefoon       |                |                 |
| E-mail         |                |                 |

## 2.7 Escalatiemodel

### 2.7.1 Escalatieniveaus bij het CBR

Voor deze Overeenkomst zijn bij het CBR twee escalatieniveaus gedefinieerd:

#### Niveau 1: de contractmanager

Klachten en andere issues van de Kandidaten worden door de Opdrachtnemer afgehandeld op operationeel niveau. Eerste escalatie is tussen de contractmanager en de Opdrachtnemer. Waar nodig wordt via de contractmanager de contracteigenaar van het CBR hierbij ingeschakeld.

#### Niveau 2: de contracteigenaar (de divisie manager Theorie) van het CBR

Als klachten en andere issues tussen de contractmanager en de Opdrachtnemer niet naar tevredenheid (kunnen) worden opgelost, kan in overleg tussen Opdrachtnemer en het CBR worden

besloten dat de contracteigenaar de regie overneemt met betrekking tot de afhandeling van de klacht of het issue.

#### *2.7.2 Escalatieniveaus bij de Opdrachtnemer*

Niveau 1: [invullen]

[...]

Niveau 2: [invullen]

[...]

De wijze waarop Opdrachtnemer klachten registreert en daarover rapporteert is opgenomen in het SLA in Bijlage 2A.

## 2.8 Overlegmatrix

Overleg over de uitvoering, de continuïteit en de kwaliteit van de Tolkdienstverlening vindt plaats zoals opgenomen in de onderstaande tabel:

- Opdrachtnemer initieert de overleggen en plant deze tijdig.
- Overleg kan via telefoon, e-mail, middels videoconferencing of op locatie plaatsvinden.
- Overleg vindt plaats op locatie(s) van het CBR.
- Een ad hoc (tussentijds) overleg wordt op verzoek van één van de Partijen op zeer korte termijn gepland. Afhankelijk van de urgentie kan dit op dezelfde dag of de dag erna al plaatsvinden.

| Overleg-naam                             | Overlegonderwerpen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Aanwezigen (contact-personen/rol)                                                                                                         | Frequentie of planning                                      | Verslaglegging en ontvangers verslag                                                                                                         |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Overleg op operationeel, tactisch niveau | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestaties op basis van KPI's en PI's</li> <li>- Mogelijke optimalisaties</li> <li>- Organisatieontwikkelingen beide Partijen</li> <li>- Gebruikersissues en klachten</li> <li>- Eventuele escalaties naar tactisch/strategisch niveau</li> <li>- Indexering</li> <li>- Tijdens implementatiefase dient ook de voortgang implementatie besproken te worden</li> <li>- Wvttk</li> </ul>                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contractmanager</li> <li>- Accountmanager Opdrachtnemer</li> </ul>                               | Per kwartaal                                                | Door Opdrachtnemer<br><br>In afschrift aan:<br>DCM en CCM en lead contractmanager                                                            |
| Overleg op strategisch niveau            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluatie DAP en SLA</li> <li>- Evaluatie continuïteitsplan</li> <li>- Evaluatie afhandeling incidenten in kader van informatiebeveiliging</li> <li>- Indexering</li> <li>- Mogelijke optimalisaties en innovatie</li> <li>- Resultaat KPI's</li> <li>- Ontwikkelingen Opdrachtnemer</li> <li>- Realisatie op geformuleerde strategische doelstellingen</li> <li>- Advisering over marktontwikkelingen en beleidsuitgangspunten</li> <li>- Wvttk</li> <li>-</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contractmanager</li> <li>- Divisiemanager CBR</li> <li>- Accountmanager Opdrachtnemer</li> </ul> | Eenmaal per jaar, in principe aanvullend op kwartaaloverleg | Door Opdrachtnemer<br><br>In afschrift aan:<br>Contractmanager CBR                                                                           |
| Overleg op afstand                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Urgente zaken</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - N.n.t.b.                                                                                                                                | Op afstand                                                  | Korte terugkoppeling over gemaakte afspraken en actiepunten, opgesteld door de Opdrachtnemer<br><br>In afschrift aan:<br>Contractmanager CBR |

## 3 Deel 2 – Het bestelproces

In dit hoofdstuk staat het generieke bestelproces beschreven dat van toepassing is op de Tolkdienstverlening. Ook staan de overige procedures die van toepassing zijn op de Tolkdienstverlening beschreven.

### 3.1 Uitleg generiek bestelproces en standaard gegevensset voor Tolkopdrachten

#### 3.1.1 Het generieke bestelproces

Kandidaten plaatsen een Tolkopdracht. De Opdrachtnemer levert een Tolkopdracht op locatie. Iedere Tolkopdracht wordt daarbij afgehandeld volgens het generieke bestelproces, zowel door de Kandidaat als door de Opdrachtnemer.

Dit bestelproces bestaat uit drie stappen en maakt gebruik van een standaard gegevensset die gedurende het proces per Tolkopdracht wordt gevuld.

#### 3.1.2 De standaard gegevensset

Hierin staan alle mogelijke gegevens die gedurende het bestelproces van een Tolkopdracht kunnen worden gebruikt. Ook bevat de gegevensset niet-verplichte velden. Tijdens implementatie worden afspraken gemaakt over het wel of niet te vullen van niet-verplichte velden.

- De uniforme gegevensset is de complete verzameling van gegevens die alle processtappen van het generieke bestelproces en alle varianten van Tolkopdrachten afdekt. Per processtap in de Excel-tabel is door middel van kruisjes in kolommen aangegeven welke gegevens van toepassing zijn bij de betreffende stap. Gedurende het bestelproces worden gegevens verzameld en aan het eind van het proces zijn alle gegevens van één Tolkopdracht beschikbaar.
- Er kunnen (en hoeven) niet meer gegevens te worden opgehaald dan in de gegevensset is aangegeven.
- Een aantal velden in de gegevensset wordt standaard voor iedere Tolkopdracht gevuld en een aantal velden is afhankelijk van de Bestelling. Bij een Tolkopdracht voor op afstand wordt slechts een deel van de standaard gegevensset gebruikt. In de gegevensset staat dit aangegeven.
- Ondanks dat het CBR gebruikmaakt van een uniform bestelproces en een standaard gegevensset zoals ontwikkeld door de rijksinkoopcategorie Tolk- en vertaaldiensten is er binnen de gegevens ruimte voor eigen notaties. Notaties voor eenzelfde soort onderwerp kunnen per opdrachtgever of deelnemer verschillen. Bijvoorbeeld de notatie van het inkoopordernummer.

De standaard gegevensset is toegevoegd als Bijlage 2F-a.

De drie stappen in het uniforme bestelproces staan hieronder uitgewerkt.

### 3.2 Stap 1 - Bestellen van een Tolkopdracht

De behoefte van de Kandidaat is leidend bij de Bestelling van de Tolkopdracht. Opdrachtnemer haalt de noodzakelijk informatie op. Hierbij gaat het dus om vaststelling van het type Tolkopdracht, de taal, welke specialisatie, et cetera:

- De Kandidaat bestelt een Tolk via de IT-voorziening.
- Bij Bestelling betaalt de Kandidaat de Tolkopdracht vooraf via de IT-voorziening.
- De Kandidaat kan de Tolkopdracht annuleren, dit wordt opgenomen in de gegevensset.
- Kandidaat en/of Opdrachtnemer kunnen in overleg de Tolkopdracht wijzigen, dit wordt opgenomen in de gegevensset met vermelding van ist-soll situatie.

### 3.3 Wijziging t.o.v. aangevraagde Tolkopdracht, niet zijnde het taalniveau

Indien Opdrachtnemer de Tolkopdracht niet conform de Bestelling kan leveren:

- a. Neemt Opdrachtnemer contact op met de Kandidaat.
- b. Stemt Opdrachtnemer met de Kandidaat af of en op welke wijze de Tolkopdracht op alternatieve wijze kan worden ingevuld.
- c. Indien de Kandidaat akkoord geeft op het voorgestelde alternatief, registreert Opdrachtnemer de wijziging.



- d. Indien de Kandidaat geen akkoord geeft op het voorgestelde alternatief, is er sprake van 'niet leveren'.

### **3.4 Procedure voor situatie waarbij de Opdrachtnemer niet kan leveren**

Op voorwaarde dat de Kandidaat de Tolkopdracht plaatst uiterlijk twee weken vóór de datum van de Examendag, garandeert de Opdrachtnemer dat hij elke Tolkopdracht uitvoert – dus altijd matcht en vervolgens levert. Opdrachtnemer kan een Tolkopdracht dan ook niet annuleren.

Indien een Opdrachtnemer een Tolkopdracht **toch** niet kan leveren:

- a. Meldt Opdrachtnemer dit direct telefonisch bij de Kandidaat en meldt dit in de IT-voorziening en meldt dit per e-mail aan de betreffende CBR-locatie. De verklaring beschrijft kort waarom Opdrachtnemer niet heeft geleverd.
- b. Opdrachtnemer verwerkt de geregistreerde gegevens in de managementrapportage.

### **3.5 Procedure bij annuleren van een Tolkopdracht door de Kandidaat**

Indien de Kandidaat is genooddaakt een Tolkopdracht te annuleren:

- a. **doet de Kandidaat dat via de IT-voorziening of** neemt de Kandidaat telefonisch contact op met de help-/servicedesk van Opdrachtnemer en geeft de annulering door.
- b. zorgt Opdrachtnemer voor verwerking en afhandeling van de annulering in de standaard gegevensset.

### **3.6 Stap 2 - Matchen van de Tolk**

- Met de door de Kandidaat aangeleverde gegevens en op basis van de eventueel overeengekomen wijzigingen matcht Opdrachtnemer de gewenste Tolk.
- Opdrachtnemer bevestigt iedere gereserveerde Tolkopdracht na matching tijdig aan de Kandidaat.
- Eén dag voor de dag waarop de Kandidaat het examen doet verstrekt de Opdrachtnemer aan de CBR-examenlocatie digitaal informatie over welke Tolk Tolkdiensten levert voor welke Kandidaat, met vermelding van de naam van betreffende Kandidaat, de productcode en de examentijd.

### **3.7 Stap 3 - Leveren van de Tolkopdracht**

De Tolk levert de Tolkopdracht door deze uit te voeren op de betreffende CBR-locatie.

## 4 Deel 3 – Overige procedures die horen bij het bestelproces

### 4.1 Procedure voor Levering van een Tolk van de Noodlijst

Indien Opdrachtnemer geen Tolk uit het Rbtv kan leveren en met het CBR is overeengekomen een Tolk van de Noodlijst in te zetten voor de Tolkopdracht, dan geldt daarvoor de volgende procedure:

- Opdrachtnemer checkt bij de beheerder van het Rbtv of de Tolk al geregistreerd staat op de Noodlijst
- Indien de Tolk nog niet geregistreerd staat levert de Opdrachtnemer de volgende gegevens aan bij de beheerder van het Rbtv:
  1. Personalalia gelijk aan de gegevens van registertolken, inclusief kopie identiteitsbewijs;
  2. De bron- en doeltaal of -talen waarin de Tolk zijn werkzaamheden verricht;
  3. De afgiftedatum van de VOG-80 inclusief een kopie van de VOG-80;
  4. Indien de Tolk beschikt over een verklaring van de politie (screening) en/of IND (intake), de afgiftedatum van de verklaring inclusief een kopie van de verklaring;
  5. De schriftelijke toestemming van de Tolk om zijn gegevens te registreren op de Noodlijst ten behoeve van inzet binnen de Rijksoverheid inclusief de ontsluiting van deze gegevens.

Indien de Opdrachtnemer – als gevolg van het feit dat de Tolk die nieuw op de Noodlijst wordt geregistreerd snel moet worden ingezet – niet in staat is om voorafgaand aan die inzet een geldige VOG-80 te overleggen geldt:

- De Opdrachtnemer kan na instemming van het CBR de Tolk voor de Tolkopdracht wel inzetten en levert de VOG-80 zo spoedig na de Tolkopdracht alsnog aan bij de beheerder van het Rbtv.

### 4.2 Procedure inzake indexering

De van toepassing zijnde indexering is beschreven in hoofdstuk 4 DFA. De procedure om tot geïndexeerde tarieven te komen is als volgt:

1. De tarieven worden vanaf 2022 jaarlijks op 1 oktober geïndexeerd.
2. De contractmanager stelt jaarlijks volgens de berekenwijze in het DFA voor het eerste kwartaal uiterlijk op 30 juni het wijzigingspercentage vast.
3. De contractmanager berekent de hoogte van het wijzigingspercentage afgerond op één cijfer achter de komma.
4. De contractmanager informeert de Opdrachtnemer over het wijzigingspercentage uiterlijk zes weken voorafgaand aan 1 oktober.
5. Opdrachtnemer indexeert vervolgens elk overeengekomen integraal tarief en het minimum uurtarief voor zelfstandig ondernemende Tolken met het door de contractmanager opgegeven wijzigingspercentage.
6. Opdrachtnemer legt de geïndexeerde tarieven ter controle voor aan de contractmanager uiterlijk op 1 september.
7. De contractmanager geeft binnen een week na 1 september akkoord aan Opdrachtnemer op de geïndexeerde tarieven

### 4.3 Procedure bij (systeemtechnische) verstoringen in de Tolkdienstverlening

[Met betrekking tot systeemtechnische storingen wordt het continuïteitsplan van de Opdrachtnemer hier na gunning ingevoegd]

### 4.4 Procedure bij klachten over de Tolkdienstverlening

Onder klachten over de uitvoering van de overeengekomen Tolkdienstverlening wordt onderscheid gemaakt in:

- a. Klachten over de Tolkdienstverlening die betrekking heeft op de kwaliteit en integriteit van een Tolk en kan leiden tot een klacht bij de beheerder van het Rbtv;
- b. Klachten over de Tolkdienstverlening van de Opdrachtnemer, waaronder:
  - de Tolkdienstverlening van de Opdrachtnemer zelf;
  - de dienstverlening van de Tolken, voor zover die niet valt onder de situatie als genoemd onder a).
  - Klachten over de Opdrachtnemer.

Klachten dienen te worden geregistreerd, periodiek te worden gerapporteerd (zie het SLA) en met de contractmanager te worden besproken.

#### *4.4.1 Klacht over integriteit en/of kwaliteit van een Tolk (punt a)*

Bij een klacht van een Kandidaat en/of (het centrale aanspreekpunt van) het CBR over de Tolkdienstverlening van een Tolk ten aanzien van kwaliteit of integriteit geldt het onderstaande protocol.

- De contactpersoon van Opdrachtnemer neemt bij ontvangst van een klacht per ommegaande, doch ten minste binnen één (1) Werkdag, telefonisch contact op met de Kandidaat en/of het centrale aanspreekpunt van het CBR.
- De contactpersoon van Opdrachtnemer verifieert de klacht en bepaalt of de klacht gegrond is, stemt concrete vervolgacties en de termijn voor de terugkoppeling af met de Kandidaat en/of het centrale aanspreekpunt van het CBR.
- De contactpersoon van Opdrachtnemer bevestigt dezelfde dag nog schriftelijk (per e-mail) de gemaakte afspraken aan de Kandidaat en/of het centrale aanspreekpunt van het CBR.
- De contactpersoon van Opdrachtnemer bespreekt de klacht met de Tolk en maakt nadere verbeterafspraken met de Tolk.
- De contactpersoon van Opdrachtnemer monitort de Tolk om te zien of de besproken verbetering optreedt.
- De contactpersoon van Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Tolk, indien de verbetering niet optreedt, niet meer wordt ingezet bij het CBR en dient een klacht in bij de beheerder van het Rbtv.
- De contactpersoon van Opdrachtnemer informeert de Kandidaat en/of het centrale aanspreekpunt van het CBR over de afhandeling van de klacht.
- De contactpersoon van Opdrachtnemer rapporteert de klacht zoals opgenomen in het SLA in Bijlage 2A.

#### *4.4.2 Klacht over de Tolkdienstverlening (punt b)*

Bij een klacht van een Kandidaat en/of (het centrale aanspreekpunt van) het CBR over de Tolkdienstverlening van Opdrachtnemer zelf of over de dienstverlening door Tolken (anders dan genoemd onder a.) geldt het onderstaande protocol.

- De daartoe benoemde contactpersoon van Opdrachtnemer neemt bij ontvangst van een klacht per ommegaande, doch ten minste binnen één (1) Werkdag, telefonisch contact op met de Kandidaat en/of het centrale aanspreekpunt van het CBR.
- De contactpersoon van Opdrachtnemer verifieert de (inhoud van de) klacht en stemt concrete vervolgacties en de termijn voor de terugkoppeling af met de Kandidaat en/of het centrale aanspreekpunt van het CBR.
- De contactpersoon van Opdrachtnemer bevestigt dezelfde dag nog schriftelijk (per e-mail) de gemaakte afspraken aan de Kandidaat en/of het centrale aanspreekpunt van het CBR.
- De klacht dient binnen tien (10) Werkdagen na melding naar tevredenheid van de Kandidaat en/of het CBR te worden afgehandeld.
- Betreft het een klacht over een Tolk die op de Noodlijst staat, dan handelt de contactpersoon van Opdrachtnemer snel en adequaat indien blijkt dat de inzet van de betreffende Tolk niet verantwoord is en meldt aan de beheerder van de Noodlijst dat de registratie van de Tolk beëindigd moet worden.
- De contactpersoon namens Opdrachtnemer informeert de Kandidaat en/of het centrale aanspreekpunt van het CBR over de afhandeling van de klacht.

### **4.5 Procedures inzake audits**

#### *4.5.1 Audits ten aanzien van informatiebeveiliging*

Ten aanzien van informatiebeveiliging geldt de volgende procedure:

- De Opdrachtnemer initieert en begeleidt de processen in zijn eigen organisatie zodat kunnen worden overgelegd:
  - de third party memorandum van de onafhankelijk auditpartij (TPM) waaruit blijkt dat de Opdrachtnemer voldoet aan Bijlage 2E Normenkader, en
  - het ISO 27001-certificaat of gelijkwaardig.
- Het CBR ontvangt uiterlijk twee jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst de TPM op het 'Normenkader informatiebeveiliging Tolk en Vertaaldiensten' en een kopie van het ISO 27001-certificaat of gelijkwaardig.

- Indien sprake is van afwijkingen in de TPM bepalen de CISO (Chief Information Security Officer) en de proceseigenaar van het CBR of een herstelperiode wordt geboden aan de Opdrachtnemer en hoe lang deze periode duurt.
- Hiertoe kan het CBR een overleg plannen met de Opdrachtnemer.
- Het CBR bepaalt of de Opdrachtnemer op eigen kosten na de herstelperiode een heraudit moet laten uitvoeren;
- Het CBR kan op grond van de TPM of het ontbreken van het ISO 27001-certificaat of gelijkwaardig besluiten om beperkt gebruik te maken van de verlengopties in de Overeenkomst.

## 5 Deel 4 - Werkafspraken

Aanvullend (niet afwijkend) op de algemeen geldende procedures en eisen kunnen tussen het CBR en de Opdrachtnemer extra werkafspraken, procedures en/of werkinstructies worden opgenomen.

- [Afspraken over melden datalekken](#)