

Bijlage 4.1 Programma van Eisen

1. De opdracht

Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst steeds over voldoende gekwalificeerde en geschikte Gebarentolken te beschikken en is zelf verantwoordelijk voor de werving en selectie van de Gebarentolken.
2.	De Opdracht omvat de coördinatie van aanname, invulling en uitvoering van werkzaamheden voor Tolkopdrachten: • De aanname en registratie van de Tolkopdrachten; • De selectie en levering van een (geschikte) Gebarentolk, afgestemd op de gesprekssituaties bij en afgestemd op de eisen van de Opdrachtgever; • De selectie en levering van een (geschikte) Visagist; • De registratie van de duur van een Tolkopdracht; • De meting en registratie van de kwaliteit van de Tolkopdracht; • De registratie en administratie van het prestatie-akkoord van de Tolkopdracht.
3.	De Opdracht omvat de coördinatie en afhandeling van alle (financieel)administratieve werkzaamheden die met de Tolkopdracht samenhangen (waaronder de facturatie van en naar zowel Opdrachtgever, als Gebarentolk).
4.	De Opdracht omvat de beheersing, meting, registratie en rapportage van de dienstverleningsprestaties.
5.	De Opdracht omvat het ter beschikking stellen en operationeel houden van ondersteunende faciliteiten ten behoeve van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, waaronder: a. De IT-faciliteiten voor de ondersteuning van het generieke bestelproces; b. Een help-/servicedesk die telefonisch en per e-mail bereikbaar is op werkdagen tussen 8:00 uur en 17:00 uur; c. Een managementrapportagesysteem;
6.	De Opdracht omvat de bijdrage aan de realisatie van de in de Aanbestedingsleidraad beschreven doelstellingen.

2. Algemene eisen

Nr.	Eis
7.	De rol van Opdrachtnemer is bemiddelaar c.q. intermediair. Er is derhalve in die gevallen waarin een Gebarentolk een zelfstandig ondernemende Gebarentolk is, geen sprake van een (fictieve) arbeidsrelatie tussen Opdrachtgever en/of een Gebarentolk. Opdrachtnemer laat de Tolkdienstverlening conform de Raamovereenkomst uitvoeren; Opdrachtgever voert in dat kader geen leiding en toezicht uit over de (zelfstandig ondernemende) Gebarentolk. Opdrachtgever kan – binnen de kaders van de Raamovereenkomst – wel aanwijzingen en instructies geven met het oog op het resultaat van de Tolkdienstverlening. Opdrachtgever verklaart zich er nadrukkelijk mee akkoord dat Opdrachtnemer, althans de Gebarentolken, ook ten behoeve van andere opdrachtgevers werkzaamheden verrichten.

	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat door hem ingeschakelde Derde(n) in het bezit zijn van de vereiste documenten en vergunningen en in het bijzonder, maar niet uitsluitend, de vereiste tewerkstellingsvergunningen op grond van de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV). Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle boetes, schaden en andere gevolgen als gevolg van schending door Opdrachtnemer van het in deze eis bepaalde. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van eventuele aanspraken van door Opdrachtnemer ingeschakelde Derde(n) jegens Opdrachtgever – waaronder ook de aanspraken van (zelfstandig ondernemende) Gebarentolken, welke verband houden met of voortvloeien uit de door of namens Opdrachtnemer uit te voeren Opdracht.
8.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitgevoerde Tolkopdracht.
9.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aantoonbaar aan alle vigerende wet- en regelgeving ter zake van de dienstverlening die hij levert aan Opdrachtgever en in relatie tot het personeel en/of de Derde(n) die hij inzet voor de uitvoering van (onderdelen van) de Opdracht.
10.	Opdrachtnemer voert de Opdracht zodanig uit dat: a. Een positieve bijdrage wordt geleverd aan de continuïteit, kwaliteit, integriteit en rechtmatigheid van de primaire processen van de Opdrachtgever voor zover die processen van de Tolkdienstverlening afhankelijk zijn; b. Voldoende geschikt personeel (voldoende capaciteit en voldoende mate van deskundigheid) wordt geleverd om de Opdracht volledig zoals gevraagd uit te kunnen voeren; c. Continu een optimaal kwaliteits-, efficiency- en effectiviteitsniveau van de Tolkdienstverlening wordt geborgd; d. Opdrachtnemer zich proactief opstelt richting Opdrachtgever.
11.	Opdrachtnemer meldt (dreigende) tekorten aan Gebarentolken (pro)actief aan de Opdrachtgever.
12.	Opdrachtnemer neemt voor de inrichting van de Tolkdienstverlening, aantoonbaar alle noodzakelijke maatregelen om (pro)actief bij te dragen aan de realisatie van de doelstellingen van de Opdrachtgever. Eén en ander zoals die doelstellingen in de Aanbestedingsleidraad staan beschreven. Opdrachtnemer rapporteert over de genomen maatregelen en de effectiviteit daarvan in de managementrapportage.

3. Eisen aan de dienstverlening

Nr.	Eis
13.	Gebarentolken voeren de Tolkopdrachten op locatie van Opdrachtgever uit, zoals Opdrachtgever aangeeft.
14.	Opdrachtnemer monitort continu trends in de vraag van Opdrachtgever naar Gebarentolken en stemt die met de Opdrachtgever af om tijdig, c.q. proactief alle maatregelen te kunnen nemen om te allen tijde volledig aan de vraag van de Opdrachtgever naar Gebarentolken te kunnen blijven voldoen.
15.	Opdrachtnemer beschikt over en gebruikt een klachtenprocedure of implementeert deze binnen 3 maanden na start van de Raamovereenkomst. De klachtenprocedure ziet toe op klachten van Gebarentolken en Derden over de dienstverlening.

16.	Klachten over de dienstverlening kunnen bij zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever ingediend worden. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen elkaar uiterlijk 1 werkdag na de ontvangst van een klacht op de hoogte van de inhoud van de klacht(en) van Gebarentolken en/of Derden.
17.	Klachten worden in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever opgelost. Van Opdrachtnemer wordt hierin verwacht dat medewerking wordt verleend en een oplossing zo snel mogelijk of binnen de afgesproken termijn is geïmplementeerd.
18.	Opdrachtnemer neemt alle noodzakelijke maatregelen om te allen tijde aan de vraag van de Opdrachtgever te kunnen voldoen en de Tolkopdrachten te kunnen uitvoeren conform de Raamovereenkomst. Opdrachtgever hoeft nooit zelf naar een oplossing te (laten) zoeken of (aanvullende) maatregelen te (laten) nemen om de continuïteit van de beschikbaarheid van Gebarentolken te borgen.
19.	In het geval dat Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de leververplichting zoals opgenomen in eis 18, heeft Opdrachtgever het recht om buiten de Raamovereenkomst zelf een Gebarentolk in te zetten voor de uitvoering van de Tolkopdracht. In het geval dat dit zich voordoet is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever het volgende verschuldigd: • De kosten welke Opdrachtgever maakt voor de inzet van de Gebarentolk(en) welke door Opdrachtgever is ingezet op de Tolkopdracht, het gaat hierbij om: ◦ Het verschil tussen het in de Raamovereenkomst afgesproken uurtarief en het hogere uurtarief van de door Opdrachtgever ingezette Gebarentolk(en); ◦ Kosten welke door Opdrachtgever zijn gemaakt voor inzet van de door Opdrachtgever ingezette Gebarentolk(en). • Een direct door Opdrachtgever opeisbare boete van € 500,00 per door de Opdrachtgever ingezette Gebarentolk en per Tolkopdracht.
20.	Gebarentolken vullen na afloop van de uitvoering van de werkzaamheden een urenbrief in met het aantal gewerkte uren. Hierbij gelden de volgende afspraken: • Op de urenbrief is het aanvangs- en eindtijdstip van de vergadering en/of het debat vermeldt; • Eventuele schorsingen zijn met tijdsduur op de urenbrief vermeldt; • Het eindtijdstip van de vergadering en/of het debat wordt op de urenbrieven (naar boven) afgerond op 15 minuten; • Voorafgaand aan de start van werkzaamheden van de Gebarentolk voor een Tolkopdracht geldt een wachttijd en -tarief van 60 minuten waarin Gebarentolken aanwezig zijn op de locatie en zich voorbereiden op de uitvoering van de Tolkopdracht. • Indien de vergadering en/of het debat later begint of eerder stopt dan gepland, dan wordt de gereserveerde tijd doorbelast als wachttijd. Ook eventuele schorsingen, niet zijnde de lunch- of dinerpauze, en na-overleg over de Tolkopdracht worden doorbelast als wachttijd. Opdrachtnemer communiceert de verplichtingen op basis van de Raamovereenkomst aan de Gebarentolken en is verantwoordelijk voor naleving hiervan.
21.	De Tolkdienstverlening bestaat uit twee soorten opdrachten 1. Vaste Tolkopdrachten, deze staan vooraf ingepland op vaste momenten (zie voor nader specificatie van de momenten en de duur Bijlage 4.5 – KPI debatten met gebarentolk). 2. Ad hoc Tolkopdrachten, deze Tolkopdrachten zijn incidenteel en worden verstrekt op basis van behoefte bij Opdrachtgever.

22.	Vaste Tolkopdrachten bevatten ten tijde van deze aanbesteding in ieder geval het mondeling vragen uur en de Algemene Politieke Beschouwingen. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst is het mogelijk om Tolkopdrachten toe te voegen of te verwijderen aan deze opsomming van vaste Tolkopdrachten, op basis van de behoefte bij Opdrachtgever. Het toevoegen en verwijderen van vaste Tolkopdrachten in deze opsomming vindt plaats na schriftelijk bericht door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en rekening houdend met een redelijke implementatietijd, doch nooit langer dan 2 maanden.
23.	Ad hoc Tolkopdrachten worden per mail verstrekt door de coördinator van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. Het streven is om deze opdrachten minimaal 48 uur voorafgaand aan de start van Tolkopdracht te verstrekken. Bij uitzondering kan hiervan worden afgeweken. Ten tijde van de aanbesteding is sprake van 5 tot 10 ad hoc Tolkopdrachten per jaar.
24.	Voorafgaand aan iedere Tolkopdracht stelt Opdrachtnemer de coördinator van Opdrachtgever per e-mail op de hoogte van de namen van de Gebarentolken welke de Tolkopdrachten zullen uitvoeren. De coördinator van Opdrachtgever meldt de doorgegeven Gebarentolken aan bij de beveiliging en zorgt voor de ontvangst op locatie.
25.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de Raamovereenkomst over een database van ten minste 10 Gebarentolken welke specifiek voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst kunnen worden ingezet.
26.	Opdrachtnemer streeft naar een volledig 'vast' team van Gebarentolken welke worden ingezet voor de Tolkdienstverlening. Met 'vast' wordt bedoeld dat dezelfde Gebarentolken op regelmatige basis worden ingezet voor Tolkopdrachten van Opdrachtgever.
27.	Opdrachtnemer dient pragmatisch en professioneel om te gaan met de diverse situaties die zich voor kunnen doen tijdens de Opdracht en heeft daarbij oog voor de kwaliteit, beschikbaarheid en continuïteit van de dienstverlening. Opdrachtnemer dient bij Inschrijving de ingevulde Bijlage 1.5 – Invulbijlage Casus in waarin per situatie wordt omschreven op welke wijze wordt omgegaan met de 5 beschreven situaties. De beschrijving mag maximaal 200 woorden per situatie beslaan.

4. Eisen inzake de implementatie

Nr.	Eis
28.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een tijdige implementatie van de Tolkdienstverlening. De implementatie dient conform een implementatieplan te worden uitgevoerd, Opdrachtgever geeft schriftelijke toestemming voor de uitvoering van het implementatieplan. Met 'tijdig' wordt bedoeld dat de Raamovereenkomst ingaat op 1 november 2021 en dat Tolkopdrachten vanaf 1 december 2021 worden verstrekt. De implementatie dient op 1 december 2021 voltooid te zijn.
29.	Opdrachtnemer accepteert dat de latende dienstverlener de dienstverlening tijdens de periode van implementatie tot de operationele ingangsdatum van de Raamovereenkomst aan de Opdrachtgever blijft leveren.
30.	Opdrachtnemer garandeert dat (de continuïteit van) de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever, tijdens de implementatie niet wordt/worden verstoord.

31.	Opdrachtgever streeft ernaar (een afvaardiging van) de huidige Gebarentolken beschikbaar te stellen voor maximaal 4 dagdelen om de implementatie van de Raamovereenkomst en overgang van de huidige situatie naar de nieuwe situatie te faciliteren, indien gewenst en noodzakelijk.
32.	Opdrachtgever organiseert een introductie in het werken bij de Tweede Kamer waarbij onder andere ingegaan wordt op de volgende onderwerpen: • Een inleiding in het staatsrecht voor zover dit relevant is voor de werkzaamheden • Een inleiding in het reglement van orde • Een rondleiding inclusief de studio van waaruit gewerkt zal worden • Een kennisoverdracht met betrekking tot de werkzaamheden • Praktische zaken Opdrachtgever verwacht dat deze introductie 4 dagdelen in beslag zal nemen. Opdrachtnemer stelt alle Gebarentolken die ingezet worden op Tolkopdrachten van Opdrachtgever ter beschikking voor het volgen van de introductie. Tijdens de introductie kan Opdrachtnemer per Gebarentolk en per uur dat de Gebarentolk aanwezig was bij de introductie een gereduceerd tarief in rekening brengen. Het gereduceerde tarief is 50% van het vaste uurtarief, zonder toeslagen, zoals opgenomen in Bijlage 1.4 – Prijzenblad bij de Inschrijving van Opdrachtnemer. Het volledig volgen van de introductie is een voorwaarde voor het uitvoeren van Tolkopdrachten. Iedere Gebarentolk die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wordt toegevoegd aan het team, is verplicht om een introductie van Opdrachtgever te volgen.

5. Eisen aan de Gebarentolken

Nr.	Eis
33.	Opdrachtnemer zet uitsluitend Gebarentolken in die geregistreerd zijn in het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv) conform het gestelde in Bijlage 4.5 KPI debatten met gebarentolk.
34.	Opdrachtnemer zet uitsluitend Gebarentolken in die beschikken over een Bachelor opleiding Tolk Nederlandse Gebarentaal. Indien een Gebarentolk niet beschikt over een Bachelor opleiding Tolk Nederlandse Gebarentaal volstaat een NGT Functioneel assessment (NFA) waaruit blijkt dat de Gebarentolk beschikt over ERK niveau C1.
35.	Opdrachtnemer zet uitsluitend Gebarentolken in die beschikken over een VOG van maximaal 3 maanden oud en dient afgegeven te zijn voor de betreffende functie en daarbij horende werkzaamheden. De VOG wordt overgelegd aan Opdrachtgever voor aanvang van werkzaamheden door de Gebarentolk en/of Gebarentolken. De kosten voor (het aanvragen van) de VOG worden niet vergoed door Opdrachtgever.
36.	Opdrachtnemer zet uitsluitend Gebarentolken in die de geheimhoudingsverklaring in Bijlage 4.6 Geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend. De ondertekende geheimhoudingsverklaring wordt overgelegd aan Opdrachtgever voor aanvang van werkzaamheden door de Gebarentolk en/of Gebarentolken.
37.	Elke Gebarentolk die op locatie van Opdrachtgever wordt ingezet, houdt zich aan het geldende huisreglement en de geldende gedragsregels van Opdrachtgever.
38.	Opdrachtnemer zet uitsluitend Gebarentolken in die akkoord zijn met de gedragscode van de Opdrachtgever. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om de Gebarentolken bekend te maken met de gedragscode en hun akkoord daarmee vast te

	leggen, zodat het akkoord op eerste verzoek van Opdrachtgever kan worden getoond. De gedragscode is opgenomen in Bijlage 4.7 – Gedragscode.
39.	Opdrachtgever kan van de Gebarentolk verlangen dat de Gebarentolk zijn ICT-middelen tijdens de uitvoering van een Tolkopdracht tijdelijk in bewaring geeft bij Opdrachtgever en niet mee mag nemen naar de locatie waar de Tolkopdracht wordt uitgevoerd. Voorts kan Opdrachtgever verlangen dat de Gebarentolk geen aantekeningen uit de Tolkopdracht meeneemt en dat de eventueel gemaakte aantekeningen op de locatie van de Opdrachtgever blijven en daar worden vernietigd.
40.	Gebarentolken stellen zich gedurende hun aanwezigheid in de gebouwen van Opdrachtgever en in het kader van de uitvoering van de Tolkenopdracht(en) professioneel, klantgericht, proactief en oplossingsgericht op.

6. Eisen aan de Visagist

Nr.	Eis
41.	De Visagist brengt het kapsel in model en brengt make-up aan op het gelaat van de Gebarentolken die worden ingezet op een Tolkopdracht met een resultaat dat passend is bij de werkzaamheden van de Gebarentolken en het uiterlijk van de Gebarentolken flatteert op (live opgenomen/uitgezonden) camerabeelden. In algemene zin gelden deze uitgangspunten voor de Visagist: • De make-up maakt de Gebarentolk altijd mooier, werkt flatterend en corrigerend, uitgaande van (close-up)vertoning van de Gebarentolk voor de camera; • De uitvoering van de make-up moet passend zijn bij de Gebarentolk en diens werkzaamheden; • Het eindresultaat moet esthetisch verantwoord zijn.
42.	De Visagist volgt desgevraagd aanwijzingen op van de Opdrachtgever over de gewenste make-up.
43.	De Visagist communiceert in de Nederlandse taal met de Gebarentolken en Opdrachtgever.
44.	De Visagist is tijdig aanwezig bij iedere Tolkopdracht zodat de werkzaamheden van de Gebarentolken tijdig kunnen aanvangen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tijdige uitvoering van de visagie.
45.	Opdrachtnemer zet uitsluitend Visagisten in die minimaal 2 jaar werkervaring hebben met visagie voor tv-opnames. Op eerste verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer de relevante werkervaring van de visagist aan.
46.	Opdrachtnemer zet uitsluitend Visagisten in die het branche-examen Visagie hebben voltooid met positief resultaat. Het branche-examen Visagie is afgenomen door het KWC-uv.
47.	Opdrachtnemer zet uitsluitend Visagisten in die beschikken over een VOG van maximaal 3 maanden oud bij aanvang van de werkzaamheden voor deze Opdracht en dient afgegeven te zijn voor de betreffende functie en daarbij horende werkzaamheden. De VOG wordt overgelegd aan Opdrachtgever voor aanvang van werkzaamheden door de Visagist(en).
48.	Opdrachtnemer zet uitsluitend Visagisten in die de geheimhoudingsverklaring in Bijlage 4.6 Geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend. De ondertekende

	geheimhoudingsverklaring wordt overgelegd aan Opdrachtgever voor aanvang van werkzaamheden door de Visagist en/of Visagisten.
49.	Opdrachtnemer zet uitsluitend Visagisten in die akkoord zijn met de gedragscode van de Opdrachtgever. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om de Visagisten bekend te maken met de gedragscode en hun akkoord daarmee vast te leggen, zodat het akkoord op eerste verzoek van Opdrachtgever kan worden getoond. De gedragscode is opgenomen in Bijlage 4.7 – Gedragscode.
50.	De kosten voor de Visagist zijn opgenomen in het uurtarief van de Gebarentolken.

7. Eisen aan personeel van Opdrachtnemer, niet zijnde Gebarentolken of Visagist

Nr.	Eis
51.	Het Personeel beschikt over een geldige VOG die is afgegeven voor "het werken voor overheidsinstanties". De VOG mag niet ouder zijn dan vijf (5) jaar. Opdrachtnemer beheert en archiveert de getekende VOG van zijn eigen Personeel. Opdrachtgever vergoedt niet de kosten voor (het aanvragen van) de VOG.
52.	Het Personeel ondertekent een geheimhoudingsverklaring voor onbepaalde termijn. Opdrachtnemer beheert en archiveert de getekende geheimhoudingsverklaringen van zijn eigen Personeel en verstrekt daartoe inzage op eerste verzoek van Opdrachtgever.
53.	Het Personeel is voldoende op de hoogte van alle relevante aspecten van de Raamovereenkomst, zodat de Opdracht volledig conform Raamovereenkomst en naar tevredenheid van de Opdrachtgever wordt uitgevoerd.
54.	Het Personeel stelt zich in het kader van de uitvoering van de Opdracht professioneel, klantgericht, proactief en oplossingsgericht op.
55.	Indien Personeel op locatie van Opdrachtgever en/of op een locatie aangewezen door Opdrachtgever aanwezig is, zorgt het Personeel ervoor dat: a. Het zich op elk eerste verzoek van Opdrachtgever kan legitimeren met een geldig legitimatiebewijs; b. Zich houdt aan het geldende huisreglement en de geldende gedragsregels van Opdrachtgever; c. Aanwijzingen en opdrachten van het personeel van Opdrachtgever altijd en nauwgezet worden opgevolgd.
56.	Het Personeel van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal, zowel in woord als geschrift, voldoende om de overleggen en correspondentie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever volledig in de Nederlandse taal (uit) te kunnen voeren.

8. Eisen aan kwaliteitsborging en -ontwikkeling

Nr.	Eis
57.	Indien tijdens implementatie informatie bij Opdrachtnemer bekend wordt over Opdrachtgever die ten tijde van Inschrijving niet was voorzien, levert Opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode een bijgewerkt continuïteitsplan aan bij de Opdrachtgever. Het bijgewerkte continuïteitsplan omvat het bij Inschrijving ingediende continuïteitsplan welke is uitgebreid met een beschrijving van de aanvullende maatregelen welke Opdrachtnemer treft op basis van de bovengenoemde nieuwe informatie over Opdrachtgever.

58.	Indien tijdens implementatie informatie bij Opdrachtnemer bekend wordt over Opdrachtgever die ten tijde van Inschrijving niet was voorzien, levert Opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode een bijgewerkt kwaliteitsplan aan bij de Opdrachtgever. Het bijgewerkte kwaliteitsplan omvat het bij Inschrijving ingediende kwaliteitsplan welke is uitgebreid met een beschrijving van de aanvullende maatregelen welke Opdrachtnemer treft op basis van de bovengenoemde nieuwe informatie over Opdrachtgever.
59.	Opdrachtnemer organiseert twee workshops per jaar voor het vaste team van Gebarentolken, met input van de Dienst Verslaglegging en Redactie en de doelgroep, ter bevordering van de kwaliteit van de Tolkdienstverlening. De workshops gaan in ieder geval in op actuele thema's en ontwikkelingen op het gebied van gebarentolkdienstverlening, de specifieke Tolkopdrachten en de daarin ervaren struikelblokken, problemen en oplossingen. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever minimaal vier weken voorafgaand aan de workshop(s) inzage en inspraak in de agenda en tijdsindeling van de workshop. Op verzoek van Opdrachtgever past Opdrachtnemer de agenda en of tijdsindeling van de workshop aan. Op aangeven van Opdrachtgever worden één of meer van deze workshops georganiseerd in samenwerking met een door Opdrachtgever aan te wijzen Derde. Opdrachtnemer staat toe dat een afgevaardigde van Opdrachtgever aanwezig is bij of (deels) deelneemt aan de workshop(s). Hiertoe ontvangt Opdrachtgever minimaal twee weken voorafgaand aan iedere workshop een uitnodiging en de agenda en tijdsindeling van de workshop van Opdrachtnemer.
60.	Bij iedere Tolkopdracht kijkt een collega Gebarentolk mee met de vertaling van een Gebarentolk. Iedere Gebarentolk ontvangt na afloop van de Tolkopdracht de feedback van de collega Gebarentolk.
61.	Opdrachtnemer heeft een formeel feedbacksysteem met de doelgroep geïmplementeerd. Het formele feedbacksysteem ziet toe op het regelmatig en doelmatig verzamelen van feedback door de doelgroep en de wijze waarop de feedback wordt gebruikt ter verbetering van de Tolkdienstverlening.
62.	Opdrachtnemer streeft ernaar om Gebarentolken in te zetten op Tolkopdrachten die ervaring hebben met tolken voor de camera en/of met werkzaamheden voor tv-opnames. Gebarentolken zonder deze ervaring krijgen aanvullende training in het tolken voor de camera en werken altijd samen op een Tolkopdracht met een Gebarentolk die deze ervaring heeft. De kosten voor aanvullende training worden niet vergoed door Opdrachtgever.
63.	Opdrachtnemer neemt Tolkopdrachten niet op ten behoeve van kwaliteits- en/of trainingsdoeleinden tenzij hier nadrukkelijk en schriftelijk toestemming voor is gegeven door Opdrachtgever.

Financiële bepalingen

Nr.	Eis
64.	Opdrachtnemer factureert uitsluitend de prijzen, zoals berekend en opgenomen in het prijzenblad bij de Inschrijving van Opdrachtnemer.

65.	Opdrachtnemer factureert de Tolkopdrachten per maand. Opdrachtnemer factureert conform de door de Opdrachtgever beschreven wijze in de Raamovereenkomst.
66.	Eenmaal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2023, kan Opdrachtnemer de prijzen indexeren. Hierbij geldt het volgende: • Indexatie geschiedt conform de CBS-index Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100/ N Administratieve en ondersteunende diensten • Het wijzigingspercentage wordt bepaald tot 2 cijfers achter de komma. • Op basis van Q (kwartaal) = 1 De hoogte van de indexatie wordt uiterlijk drie maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van de indexatie aan Opdrachtgever bekend gemaakt.
67.	Opdrachtgever accepteert uitsluitend facturen voor geleverde dienstverlening die zijn voorzien van een onderbouwing met urenbriefen. De facturen moeten uiterlijk drie (3) maanden na uitvoering van de werkzaamheden door Opdrachtgever zijn ontvangen.
68.	Opdrachtnemer stelt op elk verzoek van Opdrachtgever een overzicht op van nog openstaande facturen.
69.	Opdrachtnemer dient aan een zelfstandig ondernemende Gebarentolk die hij voor de Tolkdienstverlening inzet altijd ten minste het vastgestelde integrale minimum uurtarief van € 43,89 (exclusief btw) te vergoeden. Opdrachtnemer en zelfstandig ondernemende Gebarentolk kunnen onderling wel een hoger bedrag overeenkomen.
70.	Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst de integrale uurtarieven worden geïndexeerd, verhoogt Opdrachtnemer dit vastgesteld integraal minimum uurtarief voor de zelfstandig ondernemende Gebarentolk met hetzelfde vastgestelde indexpercentage en betaalt de verhoging ook als zodanig aan een zelfstandig ondernemende Gebarentolk uit.
71.	Voor Tolkdiensten die op locatie van de Opdrachtgever worden uitgevoerd, geldt dat Opdrachtnemer ten minste het vastgestelde integrale minimum km-tarief van € 0,77 per kilometer (exclusief btw) aan een zelfstandig ondernemende Gebarentolk betaalt. Opdrachtnemer en zelfstandig ondernemende Gebarentolk kunnen onderling wel een hoger km-tarief afspreken. Opdrachtgever indexeert het vastgestelde integrale minimum km-tarief niet jaarlijks.
72.	Opdrachtnemer vergoedt een zelfstandig ondernemende Gebarentolk minimaal de tijd die Opdrachtnemer bij Opdrachtgever in rekening brengt.
73.	Opdrachtnemer betaalt iedere vergoeding en alle uren die hij bij Opdrachtgever in rekening brengt, op evenredige wijze uit aan een zelfstandig ondernemende Gebarentolk die hij voor de Tolkdienstverlening inzet.
74.	Opdrachtnemer vergoedt een zelfstandig ondernemende Gebarentolk minimaal het aantal kilometers dat deze zelfstandig ondernemende Gebarentolk aantoonbaar ten behoeve van de uitvoering van een Tolkopdracht heeft gereisd.
75.	Het uurtarief voor nieuw in te zetten Gebarentolken is gedurende de tijd dat de Gebarentolk de, in eis 32 benoemde, introductie nog niet heeft voltooid 50% van het geldende uurtarief.
76.	Het tarief dat Opdrachtnemer in rekening mag brengen voor wachttijd, het zogenoemde wachttarief, bedraagt maximaal 75% van het uurtarief. In eis 20 is omschreven welke activiteiten vallen onder wachttijd.

77.	Het annuleren door de Opdrachtgever van de inzet van een Gebarentolk kan zowel telefonisch als per mail geschieden maar wordt altijd per mail bevestigd. Bij annulering wordt uitgegaan van het wachttarief. Opdrachtnemer is gerechtigd bij annulering het volgende tarief in rekening te brengen: • meer dan 24 uur tevoren: 0% van het wachttarief • tussen 12 en 24 uur tevoren: 25% van het wachttarief • tussen 2 en 12 uur tevoren: 50% van het wachttarief • vanaf 2 uur tevoren: 100% van het wachttarief Opdrachtnemer kan enkel het aantal uren in rekening brengen dat Opdrachtgever bij het verstrekken van de Tolkopdracht heeft aangegeven.
78.	Het wijzigen door Opdrachtgever van een Tolkopdracht kan zowel telefonisch als per mail geschieden maar wordt altijd per mail bevestigd. Met wijzigingen worden situaties bedoeld waarbij de start- of eindtijd wijzigen of de datum waarop de opdracht plaatsvindt. Bij wijziging wordt uitgegaan van het wachttarief. Bij volledige verplaatsing of verkorting van het aantal uur van de Tolkopdracht is Opdrachtnemer gerechtigd het volgende tarief in rekening te brengen: • meer dan 24 uur tevoren: 0% • tussen 12 en 24 uur tevoren: 25% • tot 12 uur tevoren: 50% Opdrachtnemer kan, in het geval van volledige verplaatsing van de Tolkopdracht, enkel het aantal uren in rekening brengen die Opdrachtgever bij het verstrekken van de Tolkopdracht heeft aangegeven. Opdrachtnemer kan, in het geval van verkorting van het aantal uur van de Tolkopdracht, enkel het aantal uren in rekening brengen dat verminderd is ten opzichte van het aantal uur dat Opdrachtgever bij het verstrekken van de Tolkopdracht heeft aangegeven. Bij verlenging van het aantal uur van de Tolkopdracht worden enkel de daadwerkelijke uren van de Tolkopdracht in rekening gebracht.
79.	Vanaf 2017 moeten leveranciers van de Rijksoverheid elektronische facturen (e-factureren) versturen. De Rijksoverheid heeft deze regel samen met het bedrijfsleven gemaakt. Hierdoor zijn wij in staat uw facturen snel te betalen. Opties voor E-Facturatie aan de Tweede Kamer 1. E-facturatie via uw ERP-, boekhoudsoftware of e-facturatiedienstverlener. Neem contact op met uw leverancier/dienstverlener voor de mogelijkheden tot E-facturatie https://www.peppolautoriteit.nl/ 2. E-facturatie via een serviceprovider: https://www.peppolautoriteit.nl/cms/view/48251194/kies-een-serviceprovider 3. Via een e-factuurportaal. In dit portaal voert u uw factuurgegevens in. De portaal eVerbinding heeft een aansluiting met de Tweede Kamer. <u>Peppol in 2 minuten:</u> https://www.youtube.com/watch?v=50ENqLtqFEM&feature=emb_logo LET OP! de Tweede Kamer is niet aangesloten op het leverancier portaal van de Rijksoverheid. (Digipoort / DigiInkoop) Peppolautoriteit- / PEPOL- netwerk (Pan-European Public Procurement Online)

	U kunt u uw facturen versturen via het Peppol-netwerk. Peppol is een digitale netwerk waarover veilig gestandaardiseerde e-facturen en inkooporders ontvangen en/of verzonden kan worden. Het netwerk maakt het mogelijk om e-facturen te sturen tussen alle op dit netwerk aangesloten bedrijven en de overheid. Voor meer informatie over het PEPPOL- netwerk: https://www.peppolautoriteit.nl/ E-factuur (NLCIUS) via uw ERP-, boekhoudsoftware of e-facturatiedienstverlener De specificaties voor de E-factuur staan op de site: https://github.com/Peppolautoriteit-nl/validation De E-factuur dient te worden aangeleverd in NLCIUS / UBL 2.0 formaat als XML bestand met een embedded PDF. Ons OIN nummer is: 0190:00000002813512979000
--	---

9. Managementinformatie en communicatie

Nr.	Eis
80.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever communiceren met elkaar via de in de Raamovereenkomst aangewezen contactpersoon.
81.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever overleggen twee (2) keer per jaar met elkaar over de uitvoering van de Opdracht. Tijdens dit gesprek komt in ieder geval aan bod: • De punten uit de managementrapportage • Status van de KPI's zoals opgenomen in Bijlage 4.5 – KPI debatten met gebarentolk.
82.	Een week voorafgaand aan het overleg stuurt Opdrachtnemer een rapportage met daarin de volgende onderwerpen: • Continuïteit van de dienstverlening a.d.h.v. het continuïteitsplan zoals opgenomen bij Inschrijving; • Continuïteit van de dienstverlening a.d.h.v. KPI 1, 2 en 3 zoals opgenomen in Bijlage 4.5 – KPI debatten met gebarentolk; • Kwaliteitsborging en –ontwikkeling a.d.h.v. de punten in het kwaliteitsplan zoals opgenomen bij Inschrijving; • Kwaliteitsborging en –ontwikkeling a.d.h.v. KPI 4, 5 en 6 zoals opgenomen in Bijlage 4.5 – KPI debatten met gebarentolk; • De besproken onderwerpen in de workshop waaronder struikelblokken en problemen in de uitvoering die zich in het afgelopen halfjaar hebben voorgedaan met bijbehorende oplossingen; • Veel voorkomende feedback uit KPI 5. Peer review en bijbehorende acties; • Klachten.