

Bijlage 10 - Programma van Eisen

Algemeen:

1. Opdrachtnemer heeft tolken in dienst die minimaal de volgende talen beheersen: Syrisch, Arabisch, Turks, Engels, Tigrinya, Koerdisch, Farsi/Dari (Afghanistan), Urdu (Pakistan), Kinyarwanda/Kirundi, kurmandji, Nuer, Swahili.
 2. De tolken kunnen op doeltreffende wijze uit de moedertaal tolken in een of meer vreemde talen en vice versa.
 3. De tolken staan ingeschreven in het tolkenregister (register beëdigde tolk en vertalers) en zijn beëdigd voor hun vak en beheersen de Nederlandse taal op B2 niveau. Voor talen die niet toetsbaar zijn of waar geen wettelijke verplichting voor geldt mogen ook overige tolken worden ingezet op minimaal B2 niveau.
 4. De tolken beschikken over een diploma als tolk van een geaccrediteerde opleiding voor tolken.
 5. De tolken kunnen zowel op locatie, telefonisch of via beeldbellen ingezet worden. De tolk kan in een telefonisch driegesprek worden ingezet.
 6. De maximale wachttijd aan de telefoon is 15 minuten. De wachttijd mag niet in rekening gebracht.
 7. Opdrachtnemer biedt opdrachtgever de mogelijkheid om vooraf een tolk te reserveren, maar ook de mogelijkheid om adhoc te kunnen bellen.
 8. De tolken komen op de afgesproken tijd bij de gemaakte afspraken.
 9. De tolken bemoeien zich niet met de inhoud van het facgesprek.
 10. De tolken zijn bekend met medische en psychologische termen.
 11. Indien de tolk verhinderd is of niet komt opdagen, stelt opdrachtnemer per direct telefonisch een back-up ter beschikking.
 12. Bij annuleringen door Regio Rivierenland binnen 48 uur betaalt Regio Rivierenland in ieder geval 30 minuten i.v.m. de gederfde inkomsten van de tolk. Er mogen geen andere kosten in rekening gebracht worden.
 13. Indien Opdrachtnemer geen geschikte tolk beschikbaar kan stellen op het gevraagde tijdstip / dag, mag de Regio Rivierenland de tolkopdracht bij een andere tolkdienstverlener uitzetten.
 14. Afhankelijk van de wens van de opdrachtgever vertalen de tolken het gesprek:
 - Zo letterlijk mogelijk en geven geen eigen interpretatie, óf
 - Op zo'n manier dat het aansluit bij de cultuur van de klant (cultuursensitief)
- Dit wordt voorafgaand aan het gesprek afgestemd.
15. De tolken mengen zich niet in het gesprek en laten persoonlijke voorkeuren, belangen of idealen niet meewegen. Bij fysieke gesprekken mag de tolk geen antwoord voor de klant geven en niet overleggen met de klant tijdens het gesprek.
 16. Opdrachtnemer heeft een adequate procedure om klachten met betrekking tot de uitgevoerde dienstverlening te behandelen
 17. Bij klachten over een tolk wordt de betreffende tolk niet nogmaals aan ons account verbonden.
 18. Elke afdeling en/of projectteam van opdrachtgever krijgt een eigen klanthnummer bij opdrachtnemer waar de kosten op geboekt worden.
 19. Indien er een tolk aanwezig bij een gesprek tussen (bedrijfs)arts of psycholoog is dit strikt vertrouwelijk.

Communicatie:

20. Opdrachtnemer is minimaal 5 dagen per week tijdens kantoortijden (8:30 en 17:00) beschikbaar voor reserveringen en vragen, zowel telefonisch als per e-mail.
21. Alle communicatie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door de opdrachtgever.
22. De opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de opdrachtgever ten aanzien van de gehele raamovereenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken en telefonisch en per mail bereikbaar.
23. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging / vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.

24. Al naar gelang de behoefte van de opdrachtgever en/of opdrachtnemer vindt een evaluatiegesprek plaats over de uitvoering van het contract op operationeel en tactisch niveau.
25. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever – op enigerlei wijze openbaar te maken.
26. De tolken respecteren de privacy van de betrokkenen en gaan vertrouwelijk om met de informatie die in de gesprekken naar voren komt. Opdrachtnemer garandeert 100% geheimhouding bij iedere tolkopdracht.
27. Het moet voor Opdrachtgever mogelijk zijn om online een tolk te boeken alsook telefonisch via een callcenter
28. Bij een telefonische aanvraag (ad hoc) kan opdrachtnemer uiterlijk binnen 10 minuten een tolk ter beschikking stellen.
29. Bij een verzoek voor een reservering van een tolk op locatie reageert Opdrachtnemer dezelfde werkdag met een bevestiging.
30. Facturatie vindt per maand achteraf plaats.
31. Bij de factuur is een bijlage bijgevoegd van de gesprekkenlijst met het klantnummer/dossiernummer van de client, de naam van de betrokken medewerker van Regio Rivierenland en de gemeentenaam voor wie het gesprek is gevoerd.
32. Opdrachtnemer stuurt elk kwartaal een overzicht in Excel-format. Uiterlijk 14 kalenderdagen na het verstrijken van het afgelopen kwartaal. In het kwartaaloverzicht staat het klantnummer/dossiernummer van de client, de naam van de betrokken medewerker van Regio Rivierenland en de gemeentenaam.
33. Opdrachtnemer dient de prijscomponenten apart op te nemen op de factuur.

Bijzondere tijden:

34. Bij de uitvraag van tarieven wordt geen rekening gehouden met toeslagen buiten kantooruren. Voor alle diensten, welke buiten kantooruren (voor 08.00 uur en na 20.00 uur), op zaterdag, zondag of op feestdagen mag een toeslag gehanteerd worden van 50% over toltarief.