

Bijlage 2 Voorlopig Programma van Eisen

Nr.	Eisen aan de opdracht
1.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst 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.	Opdrachtnemer dient samen te werken met het Nederlands Gebarencentrum om kwaliteit te borgen en om trends en ontwikkelingen te delen.

Nr.	Algemene eisen
7.	De rol van Opdrachtnemer is bemiddelaar/intermediair. Er is geen sprake van een arbeidsrelatie tussen Opdrachtgever en de Gebarentolk. Opdrachtgever voert in dat kader geen leiding en toezicht uit over de Gebarentolken. Opdrachtgever kan – binnen de kaders van de Raamovereenkomst – wel aanwijzingen en instructies geven met het oog op het resultaat van de Tolkdienstverlening.
8.	Opdrachtgever verklaart zich er nadrukkelijk mee akkoord, dat de in te zetten Gebarentolken, ook ten behoeve van andere opdrachtgevers werkzaamheden verrichten.
9.	De in te zetten Gebaren- en Schrijftolken bezitten de vereiste documenten en vergunningen, waaronder tewerkstellingsvergunningen op grond van de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV). Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle boetes, schade en andere gevolgen als gevolg van schending door Opdrachtnemer van het in deze eis bepaalde.
10.	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.
11.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitgevoerde Tolkopdracht.
12.	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.

13.	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.
14.	Opdrachtnemer meldt (dreigende) tekorten aan Gebarentolken (pro)actief aan de Opdrachtgever.

Nr.	Eisen aan de dienstverlening
15.	Gebarentolken voeren de Tolkopdrachten in een studio op locatie van Opdrachtgever uit.
16.	Opdrachtnemer monitort continu trends en ontwikkelingen in de markt en stemt deze af op de doelstellingen van Opdrachtgever om tijdig en proactief maatregelen te kunnen nemen om te allen tijde volledig aan de vraag van de Opdrachtgever naar Gebarentolken te kunnen blijven voldoen.
17.	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.
18.	Klachten over de dienstverlening kunnen bij zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever ingediend worden. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen elkaar uiterlijk één (1) werkdag na de ontvangst van een klacht op de hoogte van de inhoud van de klacht(en) van Gebarentolken en/of Derden.
19.	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 doorgevoerd.
20.	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.
21.	In het geval dat Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de leververplichting zoals opgenomen in eis 18, heeft Opdrachtgever het recht om buiten de Raamovereenkomst 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.

22.	Gebarentolken vullen na afloop van de uitvoering van de werkzaamheden een urenbrief- of systeem 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.
23.	Opdrachtnemer communiceert de verplichtingen op basis van de Raamovereenkomst aan de Gebarentolken en is verantwoordelijk voor naleving hiervan.
24.	De Tolkdienstverlening bestaat uit twee soorten opdrachten: 1. Vaste Tolkopdrachten (algemene politieke beschouwingen en het wekelijks vragenuur), deze staan vooraf ingepland op vaste momenten. 2. Ad hoc Tolkopdrachten, deze Tolkopdrachten zijn incidenteel en worden verstrekt op basis van behoefte bij Opdrachtgever.
25.	Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst is het mogelijk om het aantal Tolkopdrachten aan te passen op basis van de behoefte van 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.
26.	Ad hoc Tolkopdrachten worden per e-mail of systeem 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.
27.	Voorafgaand aan iedere Tolkopdracht stelt Opdrachtnemer de coördinator van Opdrachtgever per e-mail of systeem 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.
28.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de Raamovereenkomst over een database van ten minste 10 Gebarentolken welke specifiek voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst kunnen worden ingezet.
29.	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.
30.	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.

Nr.	Eisen aan de implementatie
31.	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.
32.	Opdrachtnemer accepteert dat de huidige opdrachtnemer de dienstverlening tijdens de periode van implementatie tot de operationele ingangsdatum van de Raamovereenkomst aan de Opdrachtgever blijft leveren.
33.	Opdrachtnemer garandeert dat (de continuïteit van) de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever, tijdens de implementatie niet wordt/worden verstoord.

34.	Opdrachtgever streeft ernaar (een afvaardiging van) de 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.
35.	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.

Nr.	Eisen aan de Gebarentolken
36.	Opdrachtnemer zet uitsluitend Gebarentolken in die geregistreerd zijn in het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv).
37.	Opdrachtnemer zet uitsluitend Gebarentolken in die beschikken over een Bacheloropleiding Tolk Nederlandse Gebarentaal. Indien een Gebarentolk niet beschikt over een Bacheloropleiding Tolk Nederlandse Gebarentaal volstaat een NGT Functioneel assessment (NFA) waaruit blijkt dat de Gebarentolk beschikt over ERK-niveau C1.
38.	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.
39.	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.
40.	Elke Gebarentolk die op locatie van Opdrachtgever wordt ingezet, houdt zich aan het geldende huisreglement en de geldende gedragsregels van Opdrachtgever.
41.	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 X – Gedragscode.
42.	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.

43.	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.
-----	--

Nr.	Eisen aan de Schrijftolken
44.	Op verzoek van Opdrachtgever worden schrijftolken ingezet tijdens commissievergaderingen.
45.	De inzet van de schrijftolken is gemiddeld vier uur per commissievergadering, inclusief aankomst en vertrek.
46.	Per opdracht worden er twee schrijftolken ingezet.
47.	Gemiddeld wordt er twee keer per maand een opdracht uitgezet voor de inzet van schrijftolken.
48.	Schrijftolken nemen eigen apparatuur mee zoals V-board en beeldscherm.
49.	Het gaat om inzet bij commissievergaderingen die ruim van tevoren bekend zijn.
50.	Bij de inzet van schrijftolken wordt er een inspanningsverplichting verwacht en geen resultaatverplichting.

Nr.	Eisen aan de Visagist
51.	De Visagist brengt het kapsel in model en brengt make-up aan op het gezicht 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.
52.	De Visagist volgt desgevraagd aanwijzingen op van de Opdrachtgever over de gewenste make-up.
53.	De Visagist communiceert in de Nederlandse taal met de Gebarentolken en Opdrachtgever.
54.	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.
55.	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.
56.	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.
57.	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).
58.	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.
59.	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 X – Gedragscode.
60.	De kosten voor de Visagist zijn opgenomen in het uurtarief van de Gebarentolken.

Nr.	Eisen aan personeel van Opdrachtnemer, niet zijnde Gebarentolken, Schrijftolken of Visagist
61.	Het betrokken Personeel van Opdrachtnemer 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 de kosten voor (het aanvragen van) de VOG niet.
62.	Het betrokken 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.
63.	Het betrokken 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.
64.	Het betrokken Personeel stelt zich in het kader van de uitvoering van de Opdracht professioneel, klantgericht, proactief en oplossingsgericht op.
65.	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.
66.	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.

Nr.	Eisen aan kwaliteitsborging en -ontwikkeling
67.	Indien tijdens de 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.
68.	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.
69.	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.
70.	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.
71.	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.
72.	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.
73.	Opdrachtnemer neemt Tolkopdrachten niet op ten behoeve van kwaliteits- en/of trainingsdoeleinden tenzij hier nadrukkelijk en schriftelijk toestemming voor is gegeven door Opdrachtgever.

Nr.	Eisen financiële bepalingen
74.	Opdrachtnemer factureert uitsluitend de prijzen, zoals berekend en opgenomen in het prijzenblad bij de Inschrijving van Opdrachtnemer.
75.	Opdrachtnemer factureert de Tolkopdrachten per maand en conform de door de Opdrachtgever beschreven wijze in eis 77 en 78.
76.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst is jaarlijkse prijsaanpassing* toegestaan op basis van de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde Dienstenprijsindex (DPI), serie: "Dienstenprijzen; Commerciële dienstverlening en transport**", index 2021 = 100". De eerste prijsaanpassing mag voor het eerst plaatsvinden op 1 januari 2027 (één jaar na ingangsdatum van de overeenkomst) en vervolgens maximaal eenmaal per contractjaar. De prijsaanpassing geschiedt op basis van de volgende formule: Nieuwe prijs = (Indexcijfer maand X jaar Y / Indexcijfer maand X jaar Y-1) × Huidige prijs Waarbij: • Indexcijfer maand X jaar Y: het indexcijfer over de maand die twee maanden voorafgaat aan de herzieningsdatum. • Indexcijfer maand X jaar Y-1: het indexcijfer over dezelfde maand één jaar eerder. <i>*Een prijsaanpassing wordt uitsluitend doorgevoerd op basis van een schriftelijk verzoek van de opdrachtnemer, onder verwijzing naar de betreffende CBS-publicatie. De prijsaanpassing treedt niet automatisch in werking.</i> <i>**Indien het CBS genoemde indexreeks niet meer publiceert, wordt in onderling overleg een zo goed mogelijke vervangende reeks gehanteerd.</i>
77.	Opdrachtgever accepteert uitsluitend facturen voor geleverde dienstverlening die zijn voorzien van een onderbouwing met (online) urenbrieven. De facturen moeten uiterlijk drie (3) maanden na uitvoering van de werkzaamheden door Opdrachtgever zijn ontvangen.
78.	Opdrachtnemer stelt op elk verzoek van Opdrachtgever een overzicht op van nog openstaande facturen.

79.	Opdrachtnemer dient aan een zelfstandig ondernemende Gebarentolk die hij voor de Tolkdienstverlening inzet altijd ten minste het vastgestelde integrale minimum uurtarief van € 62,66 (exclusief btw) te vergoeden. Opdrachtnemer en zelfstandig ondernemende Gebarentolk kunnen onderling wel een hoger bedrag overeenkomen.
80.	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.
81.	Voor Tolkdiensten die op locatie van de Opdrachtgever worden uitgevoerd, geldt dat Opdrachtnemer ten minste het tarief van € 0,87 per kilometer (exclusief btw) aan een zelfstandig ondernemende Gebarentolk betaalt. Opdrachtnemer en zelfstandig ondernemende Gebarentolk kunnen onderling wel een hoger km-tarief afspreken. Reiskosten mogen gedurende de looptijd van de overeenkomst niet geïndexeerd worden.
82.	Opdrachtnemer vergoedt een zelfstandig ondernemende Gebarentolk minimaal de tijd die Opdrachtnemer bij Opdrachtgever in rekening brengt.
83.	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.
84.	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.
85.	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.
86.	Het tarief dat Opdrachtnemer in rekening mag brengen voor wachttijd, het zogenoemde wachttarief, bedraagt maximaal 75% van het uurtarief. In eis 24 is omschreven welke activiteiten vallen onder wachttijd.
87.	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.
88.	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.

89.	Facturatie geschiedt alleen elektronisch. Zie hiervoor de voorgeschreven werkwijze "elektronisch factureren" in eis 90.
90.	Voorschriften elektronische facturatie Tweede Kamer: <u>Peppolautoriteit- / PEPPOL- netwerk (Pan-European Public Procurement Online)</u> U kunt uw facturen versturen via het Peppol-netwerk. Peppol is een digitaal netwerk waarover veilig gestandaardiseerde e-facturen ontvangen en/of verzonden kunnen 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/. Peppol in 2 minuten: https://www.youtube.com/watch?v=b_FPU85vyyU&t=17s. Voor elektronische facturatie heeft u de keuze uit de volgende drie opties: 1. E-facturatie via uw ERP-, boekhoudsoftware of e-facturatiedienstverlener. Neem contact op met uw leverancier/dienstverlener voor de mogelijkheden tot e-facturatie. 2. E-facturatie via een serviceprovider: Serviceproviders · Peppol: dé internationale standaard voor digitaal zakendoen 3. Via een e-factuurportaal. In dit portaal voert u uw factuurgegevens in. De portaal eVerbinding heeft een aansluiting met de Tweede Kamer der Staten-Generaal. Aansluiten op Peppol via een portaal · Peppol: dé internationale standaard voor digitaal zakendoen Indien u via bovenstaande opties een e-factuur aanmaakt dient u in het veld "Ordernummer" alleen het ordernummer oftewel inkoopordernummer op te nemen (wordt verstrekt door de Tweede Kamer der Staten-Generaal, Stafdienst FEZ). Dit nummer bestaat totaal uit 10 cijfers, beginnend met een jaartal gevolgd met cijfers (fictief voorbeeld 2024000000). Het meesturen van meer informatie in het veld "Ordernummer" kan leiden tot problemen in het automatisch accepteren en verwerken van de factuur. 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 *. Het OIN nummer van de Tweede Kamer is: 0190:00000002813512979000 **. LET OP! Opdrachtgever is <u>niet</u> aangesloten op het leveranciersportaal van de rijksoverheid (Digipoort / DigiInkoop). <i>* Embedded PDF. Omdat de facturen bij de Tweede Kamer een goedkeuringsworkflow volgen, dient de goedkeurder of tekenaar de factuur te kunnen inzien in PDF. Vandaar dat de PDF als code aan de XLM wordt toegevoegd om later weer geconverteerd te worden naar PDF.</i> <i>** De code 0190 is een scheidingsnummer: is een identifier voor het simpler invoicing id. Dit classificeert het ID bij wijze van in een soort groep in de databases van Peppol. 0190: staat voor OIN, wat dus zorgt voor de juiste herkenning en kan dus niet weggelaten worden. Deze indicator is van Peppol zelf. Dit is verder iets waar wij en onze provider Apro geen invloed op hebben. Voor sommige leveranciers is het indicatienummer anders, omdat het participant ID bijvoorbeeld voor een Nederlandse btw code aangezet staat binnen Peppol.</i>

Nr.	Eisen managementinformatie en communicatie
91.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever communiceren met elkaar via de in de Raamovereenkomst aangewezen contactpersoon.
92.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever evalueren twee (2) keer per jaar met elkaar over de uitvoering van de Opdracht. Tijdens dit gesprek komen in ieder geval de punten uit de managementrapportage aanbod zoals opgesomd in eis 93.
93.	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; • Kwaliteitsborging en –ontwikkeling a.d.h.v. de punten in het kwaliteitsplan zoals opgenomen bij Inschrijving; • 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, peer reviews en bijbehorende acties; • Eventuele klachten.
--	---