

PROGRAMMA VAN EISEN

	1. Algemeen
1.1	Tolken staan ingeschreven in het Register voor Beëdigde Tolken (Rbtv) en/of op de uitwijklijst van Bureau Wbtv. De onderstaande profielen worden gehanteerd: Profiel van de beëdigde tolk (Rbtv-geregistreerd) Het profiel van de beëdigde tolk is gedefinieerd in artikel 3 van de Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbtv) en verder uitgewerkt in het Besluit beëdigde tolken en het Besluit inschrijving Rbtv. Profiel tolk op uitwijklijst Het profiel van de tolk op de uitwijklijst is op grond van artikel 2 lid 3 van de Wbtv en het Besluit uitwijklijst Wbtv gedefinieerd in artikel 3 Besluit inschrijving Rbtv.
1.2	Tolken hebben bij hun inschrijving en/of verlenging in het Rbtv verklaard dat zij zich zullen houden aan de gedragscode voor tolken en vertalers in het kader van de Wet Beëdigde tolken en vertalers (Wbtv). Op verzoek van opdrachtgever kan dit worden aangetoond.
	2. Tolkendienst
2.1	De dienstverlening bestaat uit drie soorten tolkdiensten: 1. Ad hoc telefonische tolkdienst (of video) 2. Gereserveerde telefonische tolkdienst (of video) 3. Gereserveerde tolkdienst op locatie
2.2	Ad hoc telefonische tolkdienst (of video) Opdrachtnemer brengt zo snel mogelijk de verbinding met de tolk tot stand. Opdrachtgever hanteert hiervoor de onderstaande tijden. Gangbare talen zijn Arabisch (zowel standaard als Syrisch), Tigrinya, Russisch en Turks. • Gangbare taal = binnen 5 minuten • Niet gangbare taal = binnen 10 minuten
2.3	Gereserveerde telefonische tolkdienst (of video) De gereserveerde telefonische tolkdienst kan tot 24 uur van tevoren worden gereserveerd.
2.4	Gereserveerde tolkdienst op locatie Gereserveerde tolkdienst op locatie kunnen tot 5 werkdagen voor de daadwerkelijke afspraak worden gereserveerd.
	3. Beschikbaarheid
3.1	Opdrachtnemer is voor de opdrachtgever telefonisch beschikbaar voor het aannemen en inzetten van aanvragen voor tolkdiensten van maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot en met 18.00 uur.
3.2	Sporadisch komt het voor dat er buiten kantoortijden een tolk nodig is. Opdrachtnemer dient in dit soort situaties telefonisch bereikbaar te zijn.
	4. Dienstverlening
4.1	Reserveringen en eventuele annuleringen moeten zowel telefonisch als via een online reserveringssysteem gemaakt kunnen worden. Zowel de telefonische reserveringen als de online reserveringen en eventuele annuleringen worden per email bevestigd.
4.2	Voor de telefonische aanvragen heeft opdrachtnemer één telefoonnummer. Het is niet toegestaan dat dit een commercieel geëxploiteerd (06-of 0900) nummer is.

4.3	Voor het online reserveringssysteem hebben de medewerkers van opdrachtgever een persoonlijk inlogaccount waarmee reserveringen geplaatst en bijgehouden kunnen worden.
4.4	Aanvrager heeft de mogelijkheid om bij het maken van de reservering een voorkeurstolk aan te geven.
4.5	Bij aanvraag dienen medewerkers van opdrachtgever een ordernummer + naam afdeling door te geven. Bij het ontbreken van het ordernummer bij de aanvraag, dient opdrachtnemer de aanvraag niet in behandeling te nemen.
4.6	Opdrachtnemer draagt zorg voor een verbinding waarbij de tolk duidelijk verstaanbaar is.
4.7	De telefonische tolk (ad hoc/gereserveerd) dient met aandacht het gesprek te volgen en te vertalen. De tolk is ondertussen niet bezig met andere zaken of handelingen.
4.8	De telefonische tolk (ad hoc/gereserveerd) dient in een rustige omgeving het gesprek te volgen zodat er geen ruis en achtergrondgeluiden het gesprek verstoren.
4.9	De tolk (ad hoc/gereserveerd/op locatie) dient zich puur en enkel bezig te houden met het vertalen van het gesprek en bemoeit zich niet met de inhoud van het gesprek.
4.10	De tolk kan zich inleven en rekening houden met diverse culturen.
4.11	De inhoud van de gesprekken die getolkt worden zijn vertrouwelijk. Alle tolken moeten een geheimhoudingsverklaring getekend hebben bij opdrachtnemer.
4.12	Voor de inzet van een tolk op locatie heeft de tolk recht op een reistijd- en reiskostenvergoeding van in totaal € 0,77 per kilometer. De berekening van de gereisde kilometers bestaat uit de reisafstand met eigen vervoer tussen het woonadres (BRP-registratie) en de locatie van opdrachtgever op basis van de kortste route van Google Maps.
5. Annulering	
5.1	Opdrachtgever kan een gereserveerde telefonische tolkdienst of gereserveerde tolkdienst op locatie tot 24 uur voor de start van de uitvoering kosteloos annuleren.
5.2	Opdrachtnemer dient in geval van een annulering door de tolk, tijdig zorg te dragen voor een geschikte vervanger die de tolkdienst kan overnemen. Indien geen vervanging geregeld kan worden, brengt opdrachtnemer in zijn geheel geen kosten in rekening.
6. Communicatie en Rapportage	
6.1	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon aan voor alle communicatie inzake de uitvoering van de overeenkomst. De contactpersoon is bereikbaar per e-mail en telefoon.
6.2	Opdrachtnemer verstrekt per kwartaal (maximaal binnen 3 weken na afloop van het kwartaal) een managementrapportage met minimaal de volgende gegevens: • Het totaal aan afgenomen tolkdiensten en kosten per kwartaal. • Het soort tolkdiensten in percentage van het totaal afgenomen tolkdiensten. • Het overzicht afgenomen tolkdiensten per afdeling en per afnemer met aantallen en in percentage van het totaal afgenomen tolkdiensten. • Het overzicht van de meest aangevraagde talen (top tien). • Een overzicht van het aantal annuleringen ten opzichte van het totaal afgenomen tolkdiensten per afdeling. • Het aantal incidenten (zoals onheuse bejegening, fysiek of verbaal geweld, e.d.) per kwartaal en per jaar ten opzichte van het totaal afgenomen diensten. • Het aantal keren dat er een poging is gedaan om zonder ordernummer een aanvraag te doen vanuit een medewerker van opdrachtgever.
6.3	Opdrachtnemer zal gedurende de overeenkomst minimaal eenmaal per jaar voortgangsoverleg voeren met opdrachtgever. In het eerste jaar hebben we minimaal 2x per jaar een voortgangsoverleg. Opdrachtgever verwacht een proactieve houding bij het

	maken van afspraken voor het overleg. Tijdens het voortgangsoverleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Inhoud managementrapportage. • Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken. • Kwaliteit en dienstverlening. • Financiële rapportages en toelichting. • Klachtenregistratie (het aantal en de aard van klachten) en afhandeling.
	7. Klachten
7.1	Opdrachtnemer hanteert een klachtenprocedure ter behandeling van klachten van opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt dat iedere klacht binnen drie (3) werkdagen wordt opgelost.
7.2	Opdrachtnemer registreert het aantal klachten en de afhandeling daarvan.
	8. Inkooporders en facturatie
8.1	Opdrachtnemer moet in staat zijn om elektronisch inkooporders te kunnen ontvangen.
8.2	Opdrachtnemer neemt in zijn factuur geen kredietbeperking op. Opdrachtgever accepteert geen betalingskorting.
8.3	Opdrachtnemer is in staat zijn facturen te voorzien van ordernummers van Opdrachtgever.
8.4	We hebben 2 manieren voor de facturatie: 1. E-facturatie (https://network.icreativep2p.com/gemeente-groningen-nl). 2. Factuur (pdf) per e-mail verzenden aan facturendigitaal@groningen.nl. Op de factuur vermeldt de opdrachtnemer in ieder geval: - de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen; - het factuuradres; - het totale factuurbedrag inclusief en exclusief btw en toegepaste btw-tarief; - het ordernummer zoals verstrekt door de Opdrachtgever. Het ontbreken van ons ordernummer kan tot vertraging in de betaling leiden of retourzending van de factuur.
8.5	Bij het opleveren van diensten boven € 2.500,- (excl. btw) dient u een prestatieverklaring (zie eis 8.7 8.6) af te geven aan de besteller/opdrachtgever.
8.6	Opdrachtnemer stuurt 1x per maand een gespecificeerde factuur per ordernummer (directie/afdeling) met de volgende gegevens: - naam aanvrager; - afdeling aanvrager; - taalcombinatie; - uitvoeringswijze: ad hoc telefonisch, gereserveerd telefonisch of op locatie; - duur van de tolktijd in uren en minuten; - reistijd in uren en minuten; - reiskosten; - kosten bemiddeling; - datum, aanvangstijd en locatie.