

Bijlage 1 - Programma van eisen

Algemeen	
1.	Opdrachtnemer is in staat om gedurende 4 jaar de dienstverlening te verrichten op de aangegeven tijdstippen zoals beschreven in dit programma van eisen en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de gevraagde adequate expertise, mensen en middelen tot zijn beschikking.
2.	Opdrachtnemer heeft tolken beschikbaar/in dienst die minimaal de volgende talen beheersen: Arabisch, Turks, Engels, Tigrinya, Koerdisch, Farsi/Dari (Afghanistan), Urdu (Pakistan), Russisch en Oekraïens.
3.	Opdrachtnemer levert tolkdiensten in een breed scala aan talen. Indien een gewenste taal niet beschikbaar is, wordt flexibiliteit verwacht om deze alsnog te leveren.
In te zetten tolken	
4.	Opdrachtnemer levert zowel beëdigde als niet-beëdigde tolken. Bij formele gesprekken met rechtsgevolgen is een beëdigde tolk vereist.
5.	De beëdigde tolken staan ingeschreven in het tolkenregister (register beëdigde tolk en vertalers) en zijn beëdigd voor hun vak.
6.	De niet-beëdigde tolken dienen minimaal te beschikken over een diploma als tolk van een geaccrediteerde opleiding voor tolken of minimaal 200 uur tolkervaring en beheersen de Nederlandse taal op B1 of B2 niveau.
7.	Alle tolken beschikken over een geldige VOG en hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend bij opdrachtnemer.
Dienstverlening	
8.	De tolken kunnen zowel op locatie, telefonisch of via beeldbellen ingezet worden. De tolk kan in een telefonisch driegesprek worden ingezet.
9.	Opdrachtnemer biedt opdrachtgever de mogelijkheid om vooraf een tolk te reserveren, maar ook de mogelijkheid om ad-hoc te kunnen bellen.
10.	Voor ad-hoc diensten dient de opdrachtnemer iedere week 24 uur per dag bereikbaar te zijn.
11.	Naast de vereiste bereikbaarheid voor de ad-hoc diensten is opdrachtnemer minimaal 5 dagen per week tijdens kantoortijden (tussen 08:00 uur en 18:00 uur) beschikbaar voor reserveringen en vragen, zowel telefonisch als per e-mail.
12.	De inzet van tolken moet ook buiten kantoortijden mogelijk zijn zowel fysiek als telefonisch.
13.	Bij een telefonische aanvraag (ad-hoc) moet opdrachtnemer uiterlijk binnen 5 minuten een tolk ter beschikking stellen.
14.	Opdrachtnemer moet zich er bewust van zijn dat sommige gesprekken langer kunnen duren (denk aan 3 uur of meer). Als er telefonisch een tolk aanwezig is moet de lijn de volledige tijd open blijven.
15.	Indien opdrachtnemer geen geschikte tolk beschikbaar kan stellen op het gevraagde tijdstip/dag, dan mag opdrachtgever de tolkopdracht bij een andere tolkdienstverlener uitzetten.
16.	Opdrachtnemer biedt een online reserveringssysteem met mobiele app.
17.	Het moet voor opdrachtgever mogelijk zijn om online een tolk te boeken alsook telefonisch via een callcenter. Dit geldt ook voor de annuleringen.
18.	Aanvragers dienen een voorkeurstolk op te kunnen geven bij reservering.
19.	Opdrachtnemer garandeert dat de in te zetten tolken beschikken over een stabiele en kwalitatief goede (internet)verbinding geschikt voor beeldbellen en telefonisch.
20.	Opdrachtnemer garandeert dat de in te zetten tolken beschikken over passende apparatuur met goede beeldkwaliteit zonder merkbare vertragingen en haperingen. De tolk en gesprekspartners moeten duidelijk zichtbaar zijn, ook bij beweging.
21.	Opdrachtnemer garandeert dat de in te zetten tolken beschikken over passende apparatuur met een goede geluidskwaliteit (heldere audio zonder ruis, echo of vertraging). Spraak moet goed verstaanbaar zijn, ook bij verschillende accenten.

Annulering	
22.	Gereserveerde tolkdiensten kunnen kosteloos worden geannuleerd tot 48 uur van tevoren.
23.	Bij annuleringen binnen 48 uur betaalt opdrachtgever 30 minuten in verband met gedeelde inkomsten van de tolk. Er mogen geen andere kosten in rekening worden gebracht.
24.	Bij annulering door de tolk zorgt opdrachtnemer tijdig voor een vervanger of brengt geen kosten in rekening indien geen vervanging kan worden geregeld.

Evaluatie, rapportages en klachtenafhandeling	
25.	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.
26.	Eén keer per kwartaal vindt een voortgangsoverleg plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever waarin in ieder geval de managementinformatie, KPI's, kwaliteit van de dienstverlening, klachten en toekomstige ontwikkelingen worden besproken. Opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van deze overleggen en deelt het ter goedkeuring met opdrachtgever.
27.	Opdrachtnemer levert per kwartaal een managementrapportage aan bij opdrachtgever. Hiervoor dient de opdrachtnemer een dashboard beschikbaar te stellen. Aan de managementrapportage zijn geen kosten verbonden voor opdrachtgever. De managementinformatie moeten minimaal de volgende gegevens bevatten: <ul style="list-style-type: none"> • Omzet • Minuten • Talen • Medewerkers • Responstijden • Annuleringen • Incidenten.
28.	Na iedere ingezette tolk dient een evaluatieformulier naar de gebruiker gemaild te worden. Deze worden ook besproken in de voortgangsoverleggen.
29.	Opdrachtnemer hanteert een gestructureerde en transparante klachtenprocedure voor klachten met betrekking tot de uitgevoerde dienstverlening. Deze procedure voldoet minimaal aan de volgende eisen: <p>Toegankelijkheid</p> <ul style="list-style-type: none"> • De procedure is duidelijk beschreven en eenvoudig toegankelijk voor Opdrachtgever, gebruikers en tolken. • Klachten kunnen digitaal worden ingediend via een formulier, e-mail of klantportaal. <p>Bevestiging van ontvangst</p> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener een bevestiging van ontvangst met een uniek registratienummer. <p>Behandelingstermijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • De klacht wordt binnen 10 werkdagen inhoudelijk behandeld en beantwoord. • Indien meer tijd nodig is, wordt dit gemotiveerd gecommuniceerd met een nieuwe termijn. <p>Registratie en rapportage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenlogboek. • Opdrachtnemer levert kwartaalrapportages met geanonimiseerde gegevens over het aantal, type en afhandeling van klachten. <p>Onafhankelijke beoordeling</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Indien de indiener niet tevreden is met de afhandeling, bestaat de mogelijkheid tot escalatie naar een onafhankelijke klachtenfunctionaris of commissie. <p>Verbetermaatregelen</p> <ul style="list-style-type: none"> Opdrachtnemer toont aan dat klachten structureel worden geanalyseerd en dat er verbetermaatregelen worden genomen om herhaling te voorkomen.
--	---

Implementatie en overdracht

30.	<p>Opdrachtnemer dient uiterlijk binnen 7 dagen na definitieve gunning een implementatieplan aan te dragen bij opdrachtgever voor de invoering van de raamovereenkomst. Hierin dient in ieder geval aandacht te worden besteed aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> De inspanning die van de opdrachtgever wordt verwacht voor een succesvolle implementatie van de overeenkomst; Een plan van aanpak met een tijdsplan (binnen de periode van 1 mei tot 1 juni 2026) waarin staat vermeld welke rollen en verantwoordelijkheden waar belegd worden.
31.	<p>Werkwijze: Op basis van dit programma van eisen worden de precieze werkwijze en werkafspraken na gunning in overleg met opdrachtgever gedurende de implementatieperiode opgesteld. Indien nodig, past opdrachtnemer het implementatieplan aan op basis van de besproken punten uit dit overleg.</p>
32.	<p>Overgang: De nieuw te sluiten raamovereenkomst gaat in op 1 juni 2026. Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de nieuwe raamovereenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat alle dienstverlening vanaf 1 juni 2026 door opdrachtnemer overgenomen kan worden.</p>

Kritische prestatie indicatoren (KPI's)

33.	<p>Opdrachtgever hanteert bij deze opdracht de volgende kritische prestatie indicatoren (KPI's). Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de raamovereenkomst hieraan te voldoen.</p> <ul style="list-style-type: none"> KPI 1 – Beschikbaarheid van gekwalificeerde tolken (≥ 98%) <ul style="list-style-type: none"> Waarom belangrijk? Dit raakt direct de kern van de dienstverlening. Als er geen gekwalificeerde tolk beschikbaar is, kan de dienst niet geleverd worden. Impact: Operationeel en reputatie-technisch zeer kritisch. KPI 2. – Reactietijd bij ad-hoc telefonische aanvragen (≥ 95% binnen 5 min) <ul style="list-style-type: none"> Waarom belangrijk? Snelheid is cruciaal bij urgente situaties, zoals in zorg of veiligheid. Impact: Vertraging kan leiden tot escalatie of ontevredenheid bij gebruikers. KPI 3. – Gebruikerstevredenheid (≥ 80% score ≥ 4/5) <ul style="list-style-type: none"> Waarom belangrijk? Geeft inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening vanuit het perspectief van de eindgebruiker. Impact: Belangrijk voor continuïteit en verbetering. KPI 4. – Klachtenafhandeling (100% binnen 2 werkdagen bevestigd, 10 werkdagen behandeld) <ul style="list-style-type: none"> Waarom belangrijk? Klachten zijn signalen van tekortkomingen. Snelle en correcte afhandeling voorkomt escalatie. Impact: Juridisch en contractueel relevant. KPI 5. – Facturatie (100% correct en binnen 30 dagen) <ul style="list-style-type: none"> Waarom belangrijk? Financiële processen moeten soepel verlopen om vertrouwen en samenwerking te behouden. Impact: Administratief en financieel essentieel.
-----	---

34.	De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst een plan van aanpak aan bij opdrachtgever over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of dit voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer, in overleg met opdrachtgever, zijn aanpak aan.
35.	<p>Indien opdrachtnemer de overeengekomen KPI's niet behaalt, stelt opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever binnen twee (2) weken een verbeterplan op. Dit verbeterplan heeft schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever.</p> <p>Het niet (tijdig) aanleveren van een door opdrachtgever goed te keuren verbeterplan, dan wel het niet (tijdig) uitvoeren van het goedgekeurde verbeterplan, leidt tot toepassing van deze boeteclausule.</p> <p>Boete voor het niet (tijdig) aanleveren van een verbeterplan</p> <p>Indien opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijn een verbeterplan aanlevert dat door opdrachtgever kan worden goedgekeurd, is opdrachtnemer een boete verschuldigd van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • €150 (zegge: honderdvijftig euro) per kalenderdag dat de tekortkoming voortduurt, met een maximum van €3.000 per incident. <p>Boete voor het niet uitvoeren van een goedgekeurd verbeterplan</p> <p>Indien opdrachtnemer het goedgekeurde verbeterplan niet uitvoert binnen de daarin opgenomen termijnen, is opdrachtnemer een boete verschuldigd van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • €300 (zegge: driehonderd euro) per kalenderdag dat de tekortkoming voortduurt, met een maximum van €7.500 per incident. <p>Boete-plafond per kalenderjaar</p> <p>Het totaal aan opgelegde boetes op grond van dit artikel bedraagt maximaal 5% van de jaarlijkse opdrachtsom per kalenderjaar.</p> <p>Geen afstand van rechten</p> <p>Het opleggen van een boete laat het recht van opdrachtgever op aanvullende schadevergoeding, opschorting, gedeeltelijke ontbinding of andere contractuele maatregelen onverlet.</p> <p>Redelijkheid en proportionaliteit</p> <p>Opdrachtgever past dit artikel toe met inachtneming van proportionaliteit en de aard en ernst van de tekortkoming. Indien opdrachtnemer kan aantonen dat sprake is van overmacht of omstandigheden die buiten diens invloedssfeer liggen, kan opdrachtgever besluiten deze clausule geheel of gedeeltelijk niet toe te passen.</p>

Facturatie en prijzen

36.	Facturatie is digitaal en voorkomt dubbele facturatie.
37.	<p>Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats binnen 30 dagen. Op de factuur dient in ieder geval het volgende te zijn gespecificeerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betreffende team(s)/ afdeling(en) • De soort geleverde tolkdienst; • De naam van de medewerker(s) die de tolkdienst hebben ingezet; • De eenheidsprijs exclusief btw • Het totaalbedrag

	Verder dienen de facturen te voldoen aan het gestelde in artikel 18 van de algemene inkoopvoorwaarden (bijlage 4)
38.	Opdrachtnemer stuurt geen verzamelacturen. De facturen dienen gesplitst te worden op teams. Opdrachtnemer dient voor ieder team een eigen teamcode aan te maken.
39.	De geoffreerde prijzen zijn all-in. All-in betekent inclusief kosten zoals (opsomming niet uitputtend): administratie, reiskosten, etc. Tenzij anders staat aangegeven, brengt opdrachtnemer geen separate kosten in rekening.
40.	De geoffreerde prijzen staan gedurende de eerste 7 maanden van de raamovereenkomst vast. Daarna mogen de geoffreerde prijzen jaarlijks in januari (voor het eerst op 1 januari 2027) door opdrachtnemer geïndexeerd worden conform het CBS-indexcijfer Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100, conform CPA 743012 Tolken. De volgende rekenmethode wordt gehanteerd: $(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} \times 100\%$. Voor het nieuwe indexcijfer wordt het definitieve indexcijfer van het meest recente kwartaal van het voorgaande jaar gehanteerd. Voor het oude indexcijfer wordt het definitieve indexcijfer van hetzelfde kwartaal van het jaar daarvoor gehanteerd.
41.	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever minimaal één maand van tevoren onverwijld, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de prijsaanpassingen. Prijswijzigingen mogen pas worden doorgevoerd wanneer opdrachtgever daar schriftelijk akkoord voor heeft gegeven.
42.	Indien opdrachtnemer in een jaar om wat voor reden dan ook heeft afgezien van het herzien van prijzen, dan vindt de indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Het indexeren van prijzen over meerdere jaren is niet toegestaan.

Privacy en security

43.	Opdrachtnemer voldoet aan de AVG en is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens
44.	Opdrachtnemer moet een actueel informatiebeveiligingsbeleid hebben.
45.	Opdrachtnemer moet voldoen aan de AVG, de UAVG en de relevante richtlijnen.
46.	Opdrachtnemer en de tolk waarborgen de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van persoonsgegevens en zullen geen persoonsgegevens verwerken voor andere doeleinden dan de uitvoering van de tolkdiensten.
47.	Opdrachtnemer verwerkt strikt noodzakelijke persoonsgegevens die nodig zijn voor de tolkopdracht (minimale gegevensverwerking).
48.	Opdrachtnemer bewaart gegevens niet langer dan nodig.
49.	Tolkopnames of transcripties mogen alleen worden bewaard indien wettelijk vereist of expliciet overeengekomen.
50.	Opdrachtgever heeft het recht om naleving van de privacy-eisen te auditen of te laten auditen.
51.	Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat hij voldoet aan de privacy verplichtingen.
52.	Opdrachtnemer moet een duidelijke procedure hebben voor het melden van datalekken. De opdrachtgever wordt hierover onverwijld geïnformeerd, uiterlijk binnen 24 uur na het ontdekken van de datalek.
53.	De tolken kunnen zowel op locatie, telefonisch of via beeldbellen ingezet worden. De opdrachtnemer en de tolken moeten passende technische en organisatorische maatregelen nemen conform artikel 32 AVG.