

# Onderzoeksrapport ORT&V

Inzet C1-tolken

juli & augustus 2021

aanbestedingen Raad voor Rechtsbijstand



## Voorwoord

---

De Orde van Registertolken -en vertalers wil de vrijwilligers die een bijdrage hebben geleverd aan dit onderzoek hartelijk bedanken. Ook veel dank aan de leden die bereid zijn geweest tijd te investeren in het beantwoorden van de enquête. Wij spreken de hoop uit dat de volgende enquête door nog meer leden zal worden ingevuld, zodat er een juist beeld ontstaat van de actuele situatie.

Namens het bestuur,  
Fedde Dijkstra

# Inhoud

---

|   |    |
|---|----|
| Voorwoord   | 2  |
| Inleiding   | 4  |
| Samenvatting  | 5  |
| Probleemstelling  | 7  |
| Onderzoeksmethode   | 8  |
| Resultaten  | 9  |
| Algemeen  | 9  |
| Resultaten Global Talk  | 9  |
| Resultaten AVB  | 11 |
| Verschillen tussen Global Talk en AVB   | 12 |
| Overige opmerkingen   | 14 |
| Conclusies  | 15 |
| In welke mate zijn C1-tolken ingezet in de periode van 1 juli tot en met 31 augustus (sinds de aanbesteding)?           | 15 |
| Hoeveel diensten zijn aangeboden aan de C1-tolken en tegen welk tarief zijn ze uitgevoerd?                              | 15 |
| Klopt het dat er onvoldoende C1-tolken beschikbaar waren of hebben bemiddelaars zich niet aan de afnameplicht gehouden? | 16 |
| Aanbevelingen   | 16 |
| Bijlagen  | 17 |
| Bijlage 1 Vragenlijst   | 18 |
| Bijlage 2 Verzonden mails   | 24 |

## Inleiding

---

De aanleiding voor dit onderhavige onderzoek was dat ORT&V vanaf 1 juli 2021 via whatsappgroepen, mail en sociale media veel klachten ontving van zowel tolken als advocaten. De afnameplicht om C1-tolken in te zetten zou door de bemiddelaars Global Talk en AVB worden omzeild en er zouden B2-tolken worden ingezet, ook al waren er C1-tolken beschikbaar.

In gesprekken met de beleidsvoerders werd dit probleem aangekaart, maar zij gaven aan dat de monitoring pas in het voorjaar van 2022 zou plaatsvinden en niet eerder. De aanbestedingen zouden eerst op gang moeten komen. ORT&V heeft daarom besloten zelf een kort onderzoek uit te voeren onder de eigen leden. Ook is de ORT&V van plan dit onderzoek later te herhalen, om te bezien in hoeverre er inmiddels verbetering heeft plaats gevonden. Dit rapport is opgesteld om de beleidsvoerders en andere betrokkenen goed te kunnen informeren, maar ook om vervolgonderzoek zodanig te kunnen uitvoeren dat er vergelijkingen getrokken kunnen worden.

## Samenvatting

---

De Orde van Registertolken en -vertalers (ORT&V) heeft in september 2021 een onderzoek uitgevoerd naar de inzet van C1-tolken in de aanbesteding voor de Raad voor Rechtsbijstand (RvR). In dit onderzoek werd een drietal probleemstellingen onderzocht.

Ten eerste, in welke mate zijn C1-tolken ingezet in de periode van 1 juli tot en met 31 augustus (het begin van de nieuwe aanbesteding)? Ten tweede, hoeveel diensten zijn aangeboden aan de C1-tolken en tegen welk tarief zijn ze uitgevoerd? Ten derde, klopt het dat er onvoldoende C1-tolken beschikbaar waren of hebben bemiddelaars zich niet aan de afnameplicht gehouden?

Op basis hiervan is een aantal vragen geformuleerd. Tussen 18 en 26 september is aan de leden van ORT&V gevraagd om via Survey Monkey een enquête in te vullen. Er is gevraagd om de enquête apart per taalcombinatie in te vullen, omdat een aantal tolken in meerdere talen tolkt. Er zijn in totaal 255 enquêtes ingevuld. ORT&V heeft 575 leden (allen C1-tolken en -vertalers), waarvan zo'n 60% als tolk werkt. Dat zijn 345 tolken. De enquête geeft dus een adequaat beeld van de situatie onder de leden. Er zijn in de enquête vragen gesteld over zowel het werken voor Global Talk (GLOBAL TALK) als voor AVB in juli en augustus. De vragen richtten zich specifiek op de tolkdiensten voor de RvR na de start van de nieuwe aanbestedingen op 1 juli 2021.

Om een beeld te geven van het aantal leden van ORT&V ten opzichte van het aantal tolken en vertalers in het register, presenteren we hier ook de aantallen per medio november 2021. Op dat moment waren er 2811 tolkregistraties op C1-niveau, 789 tolkregistraties op B2-niveau en 6 tolkregistraties op de uitwijklijst. Daarnaast stonden er 4416 vertaalregistraties in Rbtv en 2 vertaalregistraties op de uitwijklijst. Er wordt gesproken van registraties en niet van personen, omdat een persoon meerdere registraties (inschrijvingen) kan hebben, voor meerdere talen.

Met betrekking tot de eerste probleemstelling, in welke mate C1-tolken zijn ingezet in de periode van 1 juli tot en met 31 augustus, bleek allereerst dat maar 56% van de respondenten in 2021 voor GLOBAL TALK heeft gewerkt (ooit diensten kreeg aangeboden). Verder blijkt duidelijk dat er binnen de nieuwe aanbesteding in de maanden juli en augustus erg weinig C1-tolken zijn ingezet, zowel door GLOBAL TALK als door AVB. De overgrote meerderheid van de respondenten (leden van ORT&V) hebben geen of maximaal drie diensten uitgevoerd en bovendien voor weinig uren. Dit geldt voor alle vormen van tolkdiensten, zowel persoonlijk, telefonisch als per video. Bij GLOBAL TALK was dit ook een belangrijke reden voor tolken om niet voor deze bemiddelaar te willen werken.

Bij de tweede probleemstelling, hoeveel diensten zijn aangeboden aan de C1-tolken en tegen welk tarief zijn ze uitgevoerd, bleek uit dit onderzoek dat voor GLOBAL TALK een klein aantal tolken een grote bulk aan opdrachten heeft uitgevoerd en dat de overgrote meerderheid van de respondenten geen of maximaal drie diensten heeft uitgevoerd, zowel in juli als augustus. In de opmerkingen hebben vele tolken aangegeven dat zij met hun verhoogde tarief veel minder opdrachten krijgen. Het aantal respondenten dat voor AVB diensten heeft uitgevoerd is beduidend lager dan bij GLOBAL TALK. In hun opmerkingen gaven veel tolken aan erg negatief te zijn over AVB. Echter ook hier zien we dat de meerderheid nauwelijks diensten heeft uitgevoerd en dat een klein aantal respondenten juist veel diensten heeft gedaan. Wat de tarieven betreft, was er vanuit Survey Monkey op dit moment geen koppeling te maken tussen de uitgevoerde diensten en de tarieven, maar wat wel duidelijk naar voren komt, is dat er bij AVB een grotere groep is die tegen een laag tarief tolkopdrachten heeft geaccepteerd.

Van de respondenten die bereid waren hun tarief anoniem te vermelden hanteert bij GLOBAL TALK ruim een derde een tarief tussen 60 en 70 euro en ruim een derde tussen 70 en 80 euro. Bij AVB hanteert ruim een derde een tarief tussen 45 en 50 euro, 18% tussen 60 en 70 euro en rond de 20% tussen 70 en 80 euro. Dit laatste cijfer varieert enigszins per soort dienst. Het lijkt zeer aannemelijk dat de tolken met de

hogere tarieven minder opdrachten hebben gekregen en de paar tolken met lage tarieven juist meer diensten. Dat hebben we echter niet kunnen vaststellen met de huidige onderzoeksmiddelen.

De derde probleemstelling onderzocht of het klopt dat er onvoldoende C1-tolken beschikbaar waren of dat bemiddelaars zich niet aan de afnameplicht hebben gehouden. In dit onderzoek is niet expliciet gevraagd welke uren de tolken beschikbaar waren en of men in die uren benaderd is. Evenmin kon ORT&V achterhalen hoeveel vraag er was vanuit de RvR. Wel blijkt duidelijk dat een grote groep tolken nauwelijks opdrachten heeft uitgevoerd. Dat zou in principe ook veroorzaakt kunnen zijn door de zomervakantie, maar slechts 7 respondenten gaven dit zelf als reden op. Ook advocaten gaan geen twee volle maanden op vakantie.

## Probleemstelling

---

De gegevens die de Orde wilde inventariseren waren:

*In welke mate zijn C1-tolken ingezet in de periode van 1 juli tot en met 31 augustus (begin nieuwe aanbesteding)?*

*Hoeveel diensten zijn aangeboden aan de C1-tolken en tegen welk tarief zijn ze uitgevoerd?*

*Klopt het dat er onvoldoende C1-tolken beschikbaar waren, of hebben bemiddelaars zich niet aan de afnameplicht gehouden?*

Op basis van deze probleemstelling is een aantal vragen geformuleerd.  
Deze zijn terug te vinden in bijlage 1.

## Onderzoeksmethode

---

Er is begin augustus 2021 een eerste voorstel gedaan voor een ledenonderzoek naar hoe vaak de leden in juli beschikbaar waren en benaderd zijn door Global Talk en AVB. Dat voorstel is verder uitgewerkt door twee commissies van ORT&V, te weten communicatie en IT en de concept-vragenlijst is getest door een aantal leden die zich hiervoor konden aanmelden. Uiteindelijk heeft dit geresulteerd in een vragenlijst die online is afgenomen.

De leden hebben op 14 september 2021 via de mail en sociale media een aankondiging ontvangen van dit onderzoek. Daarbij werd aangegeven dat de enquête geanonimiseerd zou worden verwerkt en bedoeld was om ORT&V een beeld te geven van de stand van zaken rondom de tolkdiensten voor de RvR, die sinds 1 juli 2021 via Global Talk en AVB worden uitgevoerd. De aanleiding voor het onderzoek was dat ORT&V via whatsappgroepen, mail en sociale media veel klachten ontving van zowel tolken als advocaten. De afnameplicht om C1-tolken in te zetten zou door de bemiddelaars worden omzeild en er zouden B2-tolken worden ingezet, ook als er wel C1-tolken beschikbaar waren. Ook werd vermeld dat de enquête alleen betrekking had op het werk van de tolken.

Op 18 september ontvingen de leden een tweede mail met een link naar de enquête in Survey Monkey, waarbij tevens werd uitgelegd dat de vragenlijst niet lang was (maximaal zes minuten nodig) en nadere uitleg werd gegeven over de benodigde gegevens. Elk lid werd gevraagd om indien zij in meerdere taalcombinaties tolkten, hiervoor steeds apart een enquête in te vullen. De uiterste datum voor het invullen was 26 september. De enquête heeft dus een week open gestaan.

De resultaten zijn vervolgens geëxporteerd naar Excel en per vraag is er een grafiek aangemaakt. De open vragen zijn handmatig geanalyseerd en gecategoriseerd. In november is de rapportage opgesteld en vervolgens verspreid onder de leden.



## Resultaten

Er zijn in de enquête vragen gesteld aan de leden van ORT&V (C1-tolken) over zowel het werken voor Global Talk als voor AVB in juli en augustus. De vragen richtten zich op de tolkdiensten voor de Raad voor Rechtsbijstand (RvR) na de start van de nieuwe aanbestedingen op 1 juli 2021. De resultaten zullen daarom in eerste instantie per bemiddelaar worden gepresenteerd en daarna wordt een vergelijking gemaakt.

### Algemeen

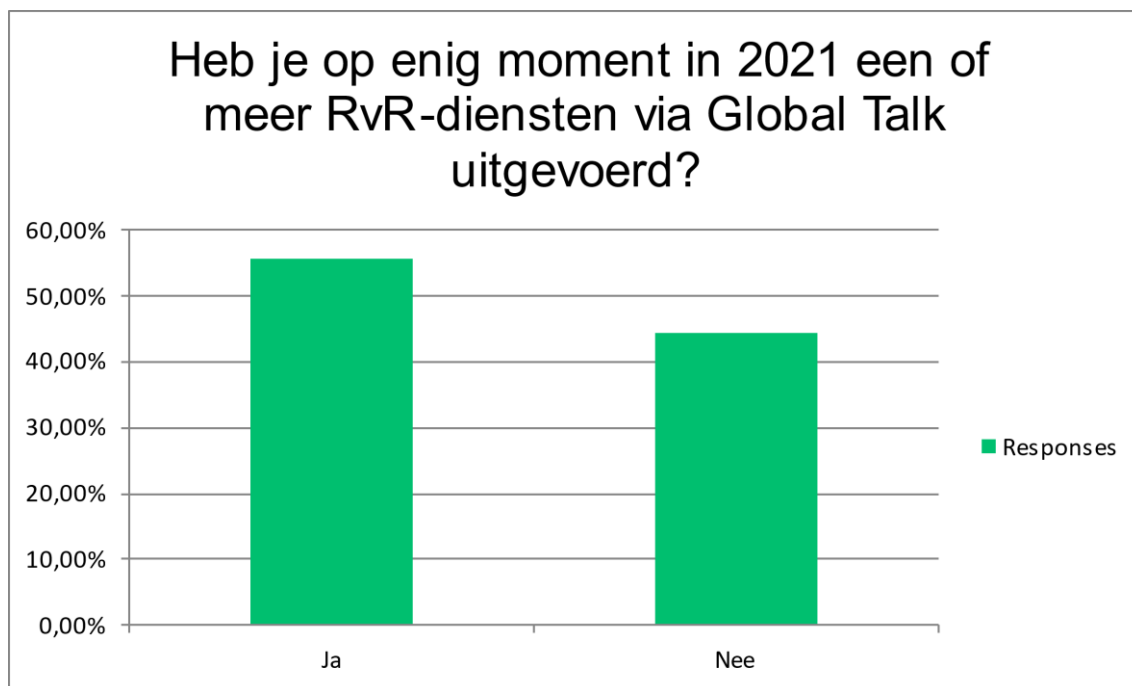
De enquête is digitaal afgenomen en verzonden naar alle leden van ORT&V (575 leden). De enquête kon per taalcombinatie worden ingevuld, want diverse leden tolken in meerdere taalcombinaties. Er zijn in totaal 255 enquêtes ingevuld, maar dat zijn dus geen 255 leden, wel 255 taalcombinaties. De meest voorkomende combinaties waren Arabisch (diverse varianten) en Spaans. Daarnaast moet rekening worden gehouden met het feit dat de leden van ORT&V als tolk kunnen werken, als vertaler of beiden. Niet alle 575 leden werken dus als tolk, geschat wordt dat het gaat om 60% van de leden, dus 345 leden. In dat kader geeft een respons van 255 enquêtes een goed beeld van de situatie onder de leden.

Om een beeld te geven van het aantal leden van ORT&V ten opzichte van het aantal tolken en vertalers in het register, hierbij de volgende getallen per medio november 2021.

Op dat moment waren er 2811 tolkregistraties op C1-niveau, 789 tolkregistraties op B2-niveau en 6 tolkregistraties op de uitwijklijst. Daarnaast stonden er 4416 vertaalregistraties in Rbtv en 2 vertaalregistraties op de uitwijklijst. Er wordt gesproken van registraties en niet van personen, omdat een persoon meerdere registraties (inschrijvingen) kan hebben, voor meerdere talen.

### Resultaten Global Talk

Van alle respondenten geeft 56% (141 tolken) aan dat zij op enig moment in 2021 een of meer diensten hebben uitgevoerd voor de Raad voor Rechtsbijstand (RvR) via Global Talk. De resterende 44% gaf aan dat zij dit in 2021 niet hebben gedaan. Deze laatste groep heeft daarna geen vragen meer beantwoord over het werken voor Global Talk in de nieuwe aanbesteding.

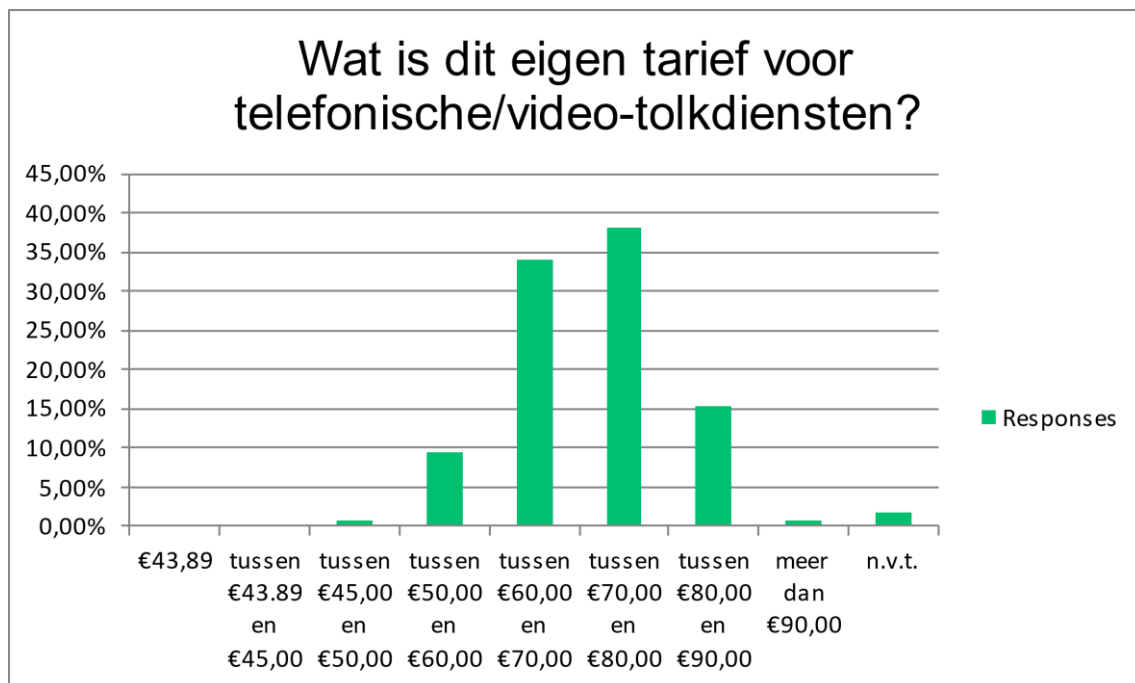


Tabel 1: Uitgevoerde diensten in 2021 via GLOBAL TALK

Om de volgende cijfers goed te kunnen plaatsen, vermelden we eerst dat het oude tarief voor de RvR ongeveer 53,34 euro per uur was. Het nieuwe tarief was per 1 juli 2021 minimaal 43,89 euro, veel lager dus.

Van de 141 tolken die in 2021 voor Global Talk werkten, geeft 96% aan dat zij per 1 juli 2021 een eigen tarief hebben opgegeven. Slechts 4% heeft dit niet gedaan. Hiervan is 86% bereid dit tarief (anoniem) te delen in deze enquête. De tarieven van deze 118 tolken zijn uitgesplitst naar persoonlijke tolkdiensten en telefonische/videodiensten, omdat Global Talk deze categorieën heeft opengesteld. Van deze groep hanteren 45 respondenten (38%) een uurtarief tussen 60 en 70 euro voor persoonlijke tolkdiensten en 44 respondenten (37%) tussen 70 en 80 euro. In totaal 11 respondenten (9%) vraagt Global Talk minder dan 60 euro en 18 mensen (15%) vraagt Global Talk meer dan 80 euro per uur.

Voor telefonische/video-tolkdiensten hanteert van deze groep 34% (40 respondenten) een uurtarief tussen 60 en 70 euro en 38% (45 respondenten) tussen 70 en 80 euro. Zo'n 10% (12 respondenten) vraagt Global Talk minder dan 60 euro en zo'n 15% (19 respondenten) vraagt Global Talk meer dan 80 euro per uur. Er is dus weinig verschil in uurtarief tussen de soort dienst en de meerderheid vraagt Global Talk tussen 60 en 80 euro per uur.

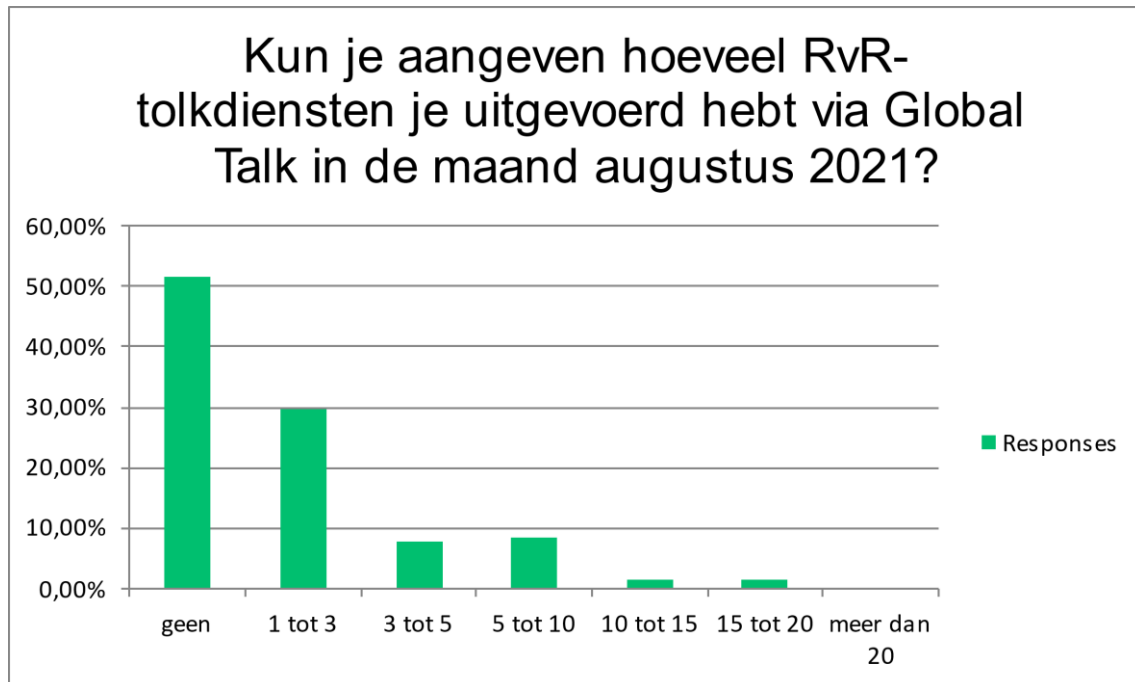


Tabel 2: Eigen tarief voor telefonische/video-tolkdiensten

Vervolgens is gevraagd of zij voor deze tarieven ook tolkdiensten hebben gekregen via Global Talk. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen de maand juli en augustus. In juli heeft van de 142 C1-tolken 41% geen enkele dienst uitgevoerd en 40% slechts 1 tot 3 diensten. Vijf respondenten hebben 10 tot 15 diensten gekregen en 1 respondent 15 tot 20 diensten. Qua aantal uur in juli heeft 41% geen enkel uur gewerkt via Global Talk en 33% maximaal 3 uur. Hierbij moet in aanmerking worden genomen dat juli een vakantie maand was, net zoals augustus. Desondanks is het aantal diensten erg laag. Ook moet in aanmerking worden genomen dat Global Talk het beleid voerde dat diensten die vóór 1 juli door klanten waren aangevraagd, betaald werden tegen het oude tarief van 52 euro. Daarom is in de enquête ook gevraagd hoeveel van de gewerkte uren men dat heeft gedaan voor het nieuwe eigen tarief. Dat bleek erg weinig het geval te zijn: 79 respondenten geen enkel uur en 45 respondenten minder dan 3 uur, terwijl 1 respondent meer dan 100 uur kreeg tegen het nieuwe (vermoedelijk lage) tarief.

Dezelfde vragen zijn gesteld voor de maand augustus, opnieuw een vakantie maand, maar nu wel tegen de nieuwe tarieven. Hierbij gaf 51% (van 142 respondenten) aan geen enkele dienst te hebben uitgevoerd en

30% een tot drie diensten. Wederom hebben vier mensen de bulk aan opdrachten uitgevoerd. Zie onderstaande tabel. Ook hierbij is gevraagd naar het aantal uur: 51% heeft geen enkel uur gewerkt en 30% maximaal 3 uur.



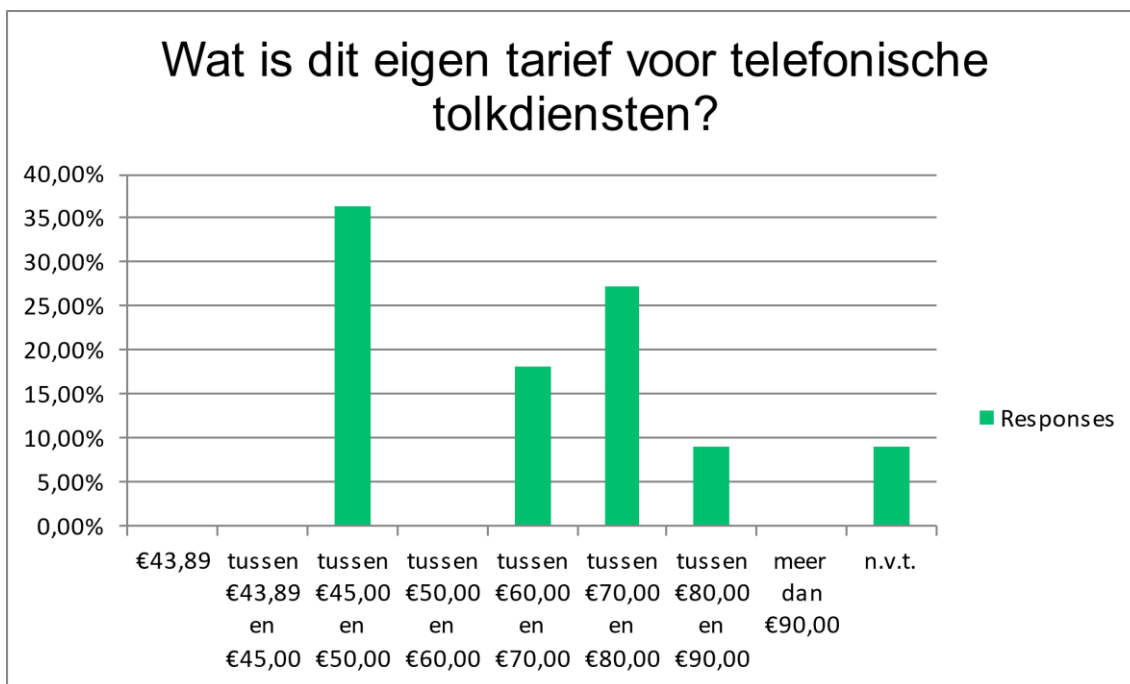
Tabel 3: Uitgevoerde RvR-tolkdiensten voor GLOBAL TALK in augustus 2021.

De redenen die de 112 respondenten aangeven om niet voor Global Talk te werken lopen uiteen, maar 62% geeft aan dat zij geen diensten krijgen aangeboden, 18% vindt het tarief te laag en 14% wil de voorgelegde overeenkomst niet tekenen. Men mocht meer dan 1 antwoord aankruisen.

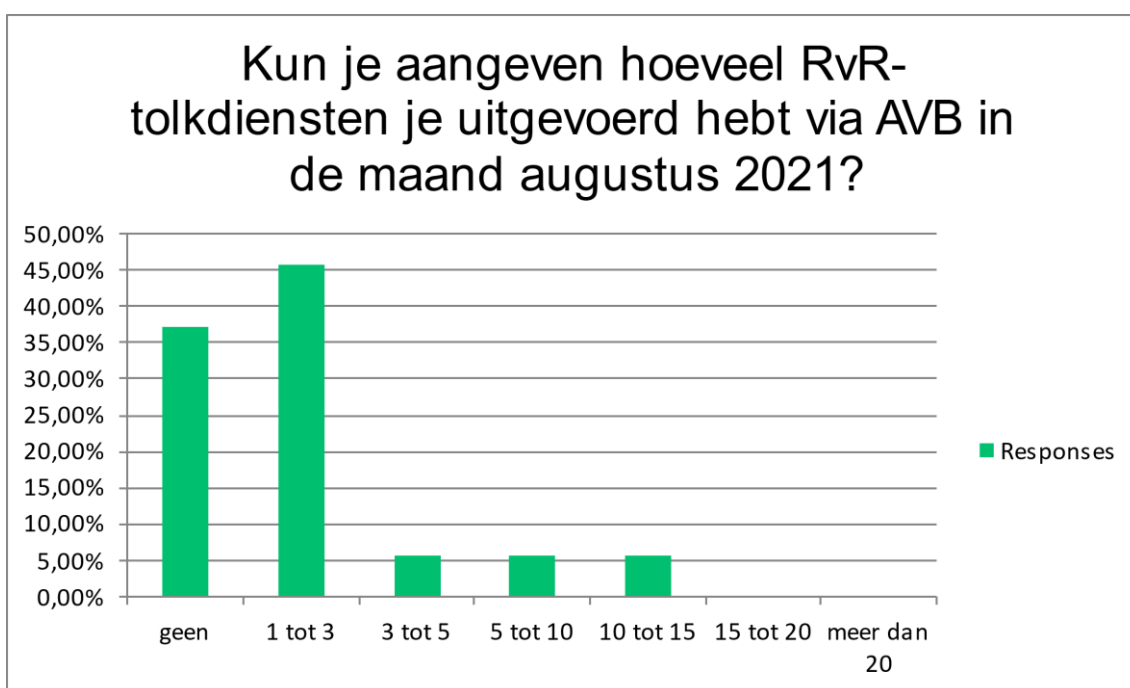
## Resultaten AVB

Van alle respondenten geeft 14% aan dat zij op enig moment in 2021 een of meer diensten hebben uitgevoerd voor de Raad voor Rechtsbijstand (RvR) via AVB. De resterende 86% gaf aan dat zij dit in 2021 niet hebben gedaan. Dit relatief lage aantal is mede te verklaren doordat AVB pas per 1 juli 2021 deze diensten kan aanbieden. Van deze 28 respondenten heeft 78% een eigen tarief opgegeven en de meerderheid is bereid dit tarief anoniem te delen. Zo'n 7% wil dit niet vanwege de geheimhoudingsovereenkomst die zij met AVB moesten tekenen. Van de 22 respondenten vragen voor persoonlijke tolkdiensten acht respondenten (36%) een eigen tarief tussen 45 en 50 euro, vier tussen 60 en 70 euro (18%) en negen meer dan 70 euro (40%). Voor de telefonische tolkdiensten (zie tabel 4) en videodiensten is het beeld vergelijkbaar. Als het vervolgens gaat om hoeveel diensten zij in juli hebben uitgevoerd voor de RvR, zeggen van de 35 respondenten 21 personen (60%) geen enkele opdracht te hebben gekregen en 11 personen (52%) maximaal drie. Een persoon heeft 10 tot 15 diensten uitgevoerd. Qua uren gaat het bij 63% niet verrassend om nul uren, en 23% om maximaal drie uur. Een respondent heeft 15 tot 20 uur getolkt. In augustus is het beeld iets gewijzigd: 14 van de 35 respondenten (40%) heeft geen enkele dienst uitgevoerd, 16 (46%) maximaal 3 diensten en twee mensen 10 tot 15 diensten (zie tabel 5). In de uren zien we dit ook terug: 37% heeft nul uren getolkt, 43% maximaal drie uur. Twee personen hebben juist erg veel getolkt (15-20 uur en 20-30 uur).

De redenen die respondenten aangeven om niet te tolken voor AVB lopen uiteen, maar 48% wil de overeenkomst niet tekenen, 37% vindt het aangeboden tarief te laag, 33% krijgt geen diensten aangeboden van AVB voor de RvR en 28% geeft aan niet te mogen onderhandelen over een eigen tarief. Men mocht meer dan 1 antwoord aankruisen.



Tabel 4: Eigen uurtarief voor AVB voor telefonische tolkdiensten.



Tabel 5: aantal RvR-diensten in augustus via AVB.

## Verschillen tussen Global Talk en AVB

Van alle respondenten geeft 56% aan dat zij op enig moment in 2021 een of meer diensten hebben uitgevoerd voor de Raad voor Rechtsbijstand (RvR) tegen 14% voor AVB.

Van de 141 tolken die in 2021 voor Global Talk werken, geeft 96% aan dat zij per 1 juli 2021 een eigen tarief hebben opgegeven tegenover 78% (van 28 respondenten) bij AVB.

Bij Global Talk hanteert 38% een uurtarief tussen 60 en 70 euro voor persoonlijke tolkdiensten en 37% tussen 70 en 80 euro. Bij AVB is er een grote groep die hiervoor een veel lager tarief hanteert, namelijk

36% tussen 45 en 50 euro, 18% tussen 60 en 70 euro (18%) en 40% meer dan 70 euro. Bij Global Talk vraagt bijna niemand dit lagere tarief: maar 2 respondenten (1%) doen dit, naast de zes respondenten die geen eigen tarief hebben opgegeven en daarmee vanzelf in het lagere tarief (43,89) vallen. Voor telefonische/video-tolksdiensten is dit beeld min of meer hetzelfde.

Kijkend naar het aantal diensten en uren zien we dat bij AVB een hoger percentage leden geen of maximaal drie diensten hebben uitgevoerd in juli die ook resulteerden in weinig tot geen uren. Bij beide bedrijven heeft een enkeling de bulk aan uren en diensten gekregen. In augustus hebben meer tolken bij Global Talk geen enkele dienst uitgevoerd en bij AVB juist andersom. De bedrijven naderen elkaar hierin dus, maar er werken wel veel minder tolken voor AVB.

| Aantal diensten GLOBAL TALK | Aantal resp. juli | Aantal resp. aug |
|-----------------------------|-------------------|------------------|
| geen                        | 58                | 73               |
| 1 tot 3                     | 57                | 42               |
| 3 tot 5                     | 14                | 11               |
| 5 tot 10                    | 5                 | 12               |
| 10 tot 15                   | 5                 | 2                |
| 15 tot 20                   | 1                 | 2                |
| meer dan 20                 | 2                 | 0                |

Tabel 6: aantal uitgevoerde diensten voor GLOBAL TALK

| Aantal diensten AVB | Aantal resp. juli | Aantal resp. aug |
|---------------------|-------------------|------------------|
| geen                | 21                | 13               |
| 1 tot 3             | 11                | 16               |
| 3 tot 5             | 1                 | 2                |
| 5 tot 10            | 1                 | 2                |
| 10 tot 15           | 1                 | 2                |
| 15 tot 20           | 0                 | 0                |
| meer dan 20         | 0                 | 0                |

Tabel 7: Bijlage 6: aantal uitgevoerde diensten voor AVB

Bij bovenstaande tabellen moet in aanmerking worden genomen dat Global Talk het beleid voerde dat diensten die vóór 1 juli door klanten waren aangevraagd, betaald werden tegen het oude tarief van 53,34 euro. Daarom is in de enquête ook gevraagd hoeveel van de gewerkte uren men dat heeft gedaan tegen het nieuwe eigen tarief. Dat bleek erg weinig het geval te zijn, zoals al is toegelicht.

De redenen om niet te willen werken voor de bemiddelaar verschillen, bij Global Talk speelde vooral dat men geen diensten kreeg aangeboden en bij AVB problemen met de verplichte overeenkomst en de te lage tarieven. Bij Global Talk mochten tolken hun eigen tarief invullen op Tasnet, maar bij AVB gaf 28% van de respondenten aan niet te mogen onderhandelen over een eigen tarief.

## Overige opmerkingen

Aan het eind van de enquête kon men nog opmerkingen plaatsen. Deze zijn gecategoriseerd en worden nu gepresenteerd per bemiddelaar.

| <b>Opmerkingen over Global Talk per categorie</b>                             | <b>Aantal</b> |
|---|---------------|
| Ik krijg veel minder diensten aangeboden dan eerst (nieuwe tarief/situatie)   | 71            |
| Ik was op vakantie/ was mijn eigen keuze om minder/geen diensten aan te nemen | 7             |
| Ik heb mijn tarief weer verlaagd omdat ik geen opdrachten meer kreeg          | 6             |

| <b>Opmerkingen over AVB per categorie</b>                           | <b>Aantal</b> |
|---|---------------|
| Ik vind AVB erg slecht, onprofessioneel en wil niet voor hen werken | 19            |
| Ze accepteren mij niet vanwege mijn (hoge) tarieven                 | 17            |
| Ik heb geen overeenkomst getekend/ wil dit niet                     | 13            |
| Ze zeggen dat ze hoogstens een tarief van 50 euro accepteren        | 9             |

*Tabel 8: Open opmerkingen van respondenten over GLOBAL TALK en AVB*

## Conclusies

---

Het onderzoek is opgezet om de onderstaande vragen te beantwoorden. In dit hoofdstuk worden in het kort de conclusies daarover geformuleerd.

### In welke mate zijn C1-tolken ingezet in de periode van 1 juli tot en met 31 augustus (sinds de aanbesteding)?

Allereerst bleek uit de resultaten dat maar 56% van de respondenten in 2021 voor Global Talk heeft gewerkt. In het hoofdstuk over de resultaten is aangegeven waarom men niet voor Global Talk werkt of wil werken.

Verder blijkt duidelijk dat er binnen de nieuwe aanbesteding in de maanden juli en augustus erg weinig C1-tolken zijn ingezet, zowel door Global Talk als door AVB. De overgrote meerderheid van de respondenten (leden van ORT&V) hebben geen of maximaal drie diensten uitgevoerd en bovendien voor weinig uren. Dit geldt voor alle vormen van tolkdiensten, zowel persoonlijk, telefonisch als per video. Bij Global Talk was dit in de enquête van september bijgevolg ook een belangrijke reden voor tolken om niet voor deze bemiddelaar te willen werken.

### Hoeveel diensten zijn aangeboden aan de C1-tolken en tegen welk tarief zijn ze uitgevoerd?

Qua aantal uitgevoerde diensten voor Global Talk bleek uit dit onderzoek dat een klein aantal tolken een grote bulk aan opdrachten heeft uitgevoerd en dat de overgrote meerderheid van de respondenten geen of maximaal drie diensten heeft uitgevoerd, zowel in juli als augustus. In de opmerkingen hebben vele tolken aangegeven dat zij met hun verhoogde tarief veel minder opdrachten krijgen.

Het aantal respondenten dat voor AVB diensten heeft uitgevoerd is beduidend lager dan bij Global Talk. In hun opmerkingen gaven veel tolken aan erg negatief te zijn over AVB. Ook hier zien we echter dat de meerderheid nauwelijks diensten heeft uitgevoerd en dat een klein aantal respondenten juist veel diensten heeft gedaan.

Wat de tarieven betreft, was er vanuit Survey Monkey op dit moment geen koppeling te maken tussen de uitgevoerde diensten en de tarieven, maar wat wel duidelijk naar voren komt, is dat er bij AVB een grotere groep is die voor een laag tarief de tolkopdrachten heeft uitgevoerd.

Van de respondenten die bereid waren hun tarief anoniem te vermelden hanteert bij Global Talk ruim een derde een tarief tussen 60 en 70 euro en ruim een derde tussen 70 en 80 euro. Bij AVB hanteert ruim een derde een tarief tussen 45 en 50 euro, 18% tussen 60 en 70 euro en rond de 20% tussen 70 en 80 euro. Dit laatste cijfer varieert enigszins per soort dienst.

Het lijkt zeer aannemelijk dat de tolken met de hogere tarieven minder opdrachten hebben gekregen en de paar tolken met lage tarieven juist meer diensten. Dat hebben we echter niet kunnen vaststellen met de huidige onderzoeksmiddelen.

## Klopt het dat er onvoldoende C1-tolken beschikbaar waren of hebben bemiddelaars zich niet aan de afnameplicht gehouden?

In dit onderzoek is niet expliciet gevraagd welke uren de tolken beschikbaar waren en of men in die uren benaderd is. Wel blijkt duidelijk dat een grote groep tolken nauwelijks opdrachten heeft uitgevoerd. Dat kan deels liggen aan de zomervakantie, maar tolken en advocaten gaan geen twee volle maanden op vakantie, terwijl de respondenten toch in die hele periode nauwelijks diensten hebben uitgevoerd voor de RvR.

## Aanbevelingen

---

Dit onderzoeksrapport zal gedeeld moeten worden met de leden, zodat zij het resultaat zien van hun medewerking aan de enquête en inzicht krijgen in de situatie in de zomermaanden. Op sociale media, aan de RvR en aan derden zou een samenvatting gedeeld kunnen worden, waarbij tevens eventuele vervolgstappen, zoals vervolgonderzoek aangekondigd kunnen worden. Dit kan dan aanleiding zijn voor een overleg met betrokken partijen.

De open vragen aan het eind, waarbij de respondenten nog iets konden opmerken, leveren veel waardevolle inzichten op voor de ORT&V. Deze zijn gecategoriseerd, maar een groot aantal antwoorden was afwijkend. Het bestuur of een commissie zou deze in zijn geheel moeten bekijken.

Het zou goed zijn om dit onderzoek te herhalen in januari 2022. Dan zijn de ‘aanloopproblemen’ van de aanbestedingen voorbij en is er geen sprake van langdurige vakanties. De enquête moet dan echter iets anders worden uitgezet. Er moeten dan kruisverbanden mogelijk zijn tussen diverse variabelen, zoals tussen tarief en aantal uitgevoerde diensten. Daarnaast moet duidelijker gemeten worden of men diensten kreeg aangeboden terwijl men beschikbaar was. ORT&V zou de leden vooraf moeten informeren dat men dit over een bepaalde maand gaat bevragen, zodat de leden dit kunnen bijhouden. Het onderzoek zou zich ook op andere klantgroepen binnen de aanbestedingen kunnen richten.

Tevens is het de moeite waard om afspraken te maken met de RvR om tegelijkertijd een onderzoek uit te voeren onder de betreffende advocaten. Daarmee komt ook de vraagkant duidelijker in beeld.



## Bijlagen

---

1. Vragenlijst
2. Verzonden mails

Bijlage 1  
Vragenlijst

## VRAGENLIJST

*Digitaal afgenomen via Survey Monkey*

1. In welke talencombinatie tolk je?

(Als je meer werktalen hebt, vul dan voor je andere taalcombinatie opnieuw de vragenlijst in)

**[open vraag]**

2. Heb je op enig moment in 2021 een of meer RvR-diensten via Global Talk uitgevoerd?

**[Bij antwoord Nee meteen door naar vraag 12]**

Ja

Nee

3. Heb je sinds de aanbesteding is ingegaan, per 1 juli 2021, een eigen tarief opgegeven voor de RvR-tolkdiensten bij **Global Talk**?

Ja

Nee

**[Bij antwoord Nee meteen door naar vraag 7]**

4. Kan en wil je vertellen wat je tarief is?

Ja

Nee, want ik heb met Global Talk een geheimhoudingsovereenkomst ondertekend

Nee, want ik heb deze informatie niet (meer) bij de hand

Nee, want ik communiceer deze informatie liever niet

**[Bij andere antwoorden dan Ja meteen door naar vraag 7]**

5. Wat is dit eigen tarief voor **persoonlijke tolkdiensten**?

€43,89

tussen €43,89 en €45,00

tussen €45,00 en €50,00

tussen €50,00 en €60,00

tussen €60,00 en €70,00

tussen €70,00 en €80,00

tussen €80,00 en €90,00

meer dan €90,00

6. Wat is dit eigen tarief voor **telefonische/video-tolkdiensten**?

€43,89

tussen €43,89 en €45,00

tussen €45,00 en €50,00

tussen €50,00 en €60,00

tussen €60,00 en €70,00

tussen €70,00 en €80,00

tussen €80,00 en €90,00

meer dan €90,00

7. Kun je aangeven **hoeveel RvR-tolkdiensten** je uitgevoerd hebt via **Global Talk in de maand juli 2021**? Je kunt dit checken in je Tasnet. Let op: het gaat alleen om de diensten voor de RvR, in het algemeen diensten voor advocaten of mediators dus.

geen

1 tot 3

3 tot 5

5 tot 10

- 0 10 tot 15
- 0 15 tot 20
- 0 meer dan 20

8. Kun je aangeven **hoeveel uur** dit in totaal was **in de maand juli 2021**? In je Tasnet kun je de werkelijk gewerkte tijd terugvinden als je kijkt bij Details van de tolkdienst / Uitvoeringsgegevens.

- 0 0 uur
- 0 tussen 0 en 1 uur
- 0 tussen 1 en 3 uur
- 0 tussen 3 en 5 uur
- 0 tussen 5 en 10 uur
- 0 tussen 10 en 15 uur
- 0 tussen 15 en 20 uur
- 0 tussen 20 en 30 uur
- 0 tussen 30 en 40 uur
- 0 meer dan 40 uur

9. Hoeveel uren van deze RvR-tolkdiensten heb je **tegen je nieuwe tarief** uitgevoerd?

- 0 0 uur
- 0 tussen 0 en 1 uur
- 0 tussen 1 en 3 uur
- 0 tussen 3 en 5 uur
- 0 tussen 5 en 10 uur
- 0 tussen 10 en 15 uur
- 0 tussen 15 en 20 uur
- 0 tussen 20 en 30 uur
- 0 tussen 30 en 40 uur
- 0 meer dan 40 uur

10. Kun je aangeven hoeveel RvR-tolkdiensten je uitgevoerd hebt via **Global Talk in de maand augustus 2021**?

- 0 geen
- 0 1 tot 3
- 0 3 tot 5
- 0 5 tot 10
- 0 10 tot 15
- 0 15 tot 20
- 0 meer dan 20

11. Kun je aangeven **hoeveel uur** dit in totaal was **in de maand augustus 2021**?

- 0 0 uur
- 0 tussen 0 en 1 uur
- 0 tussen 1 en 3 uur
- 0 tussen 3 en 5 uur
- 0 tussen 5 en 10 uur
- 0 tussen 10 en 15 uur
- 0 tussen 15 en 20 uur
- 0 tussen 20 en 30 uur
- 0 tussen 30 en 40 uur
- 0 meer dan 40 uur

12. Om welke reden(en) doe je **geen RvR-tolkdiensten voor Global Talk**?

Je mag meer dan één antwoord kiezen.

- ik werk niet in de publieke sector voor bemiddelaars
- ik werk niet voor deze bemiddelaar in het bijzonder
- ik wil de overeenkomst die deze bemiddelaar aan de tolken voorlegt niet tekenen
- ik mag zelf geen tarief bepalen of hierover onderhandelen
- het door de bemiddelaar aangeboden tarief is te laag
- ik vind de andere voorwaarden niet goed
- je kunt niet onderhandelen over de andere voorwaarden
- Ik krijg te weinig diensten aangeboden van Global Talk voor de RvR
- Ik krijg geen diensten aangeboden van Global Talk voor de RvR
- overig, namelijk ...

**Deze vraag is dus alleen voor de mensen die bij vraag 2 Nee hadden gezegd.**

13. Heb je op enig moment in 2021 een of meer RvR- diensten via AVB uitgevoerd?

- Ja
- Nee

**Bij antwoord Nee meteen door naar vraag 23**

14. Heb je sinds de aanbesteding is ingegaan, per 1 juli 2021, een eigen tarief opgegeven voor de RvR-tolkdiensten bij **AVB**?

- Ja
- Nee

15. Kan en wil je vertellen wat je tarief is?

- Ja
- Nee, want ik heb met AVB een geheimhoudingsovereenkomst ondertekend
- Nee, want ik heb deze informatie niet (meer) bij de hand
- Nee, want ik communiceer deze informatie liever niet

**Bij andere antwoorden dan Ja meteen door naar vraag 19**

16. Wat is dit eigen tarief voor **persoonlijke tolkdiensten**?

- €43,89
- tussen €43,89 en €45,00
- tussen €45,00 en €50,00
- tussen €50,00 en €60,00
- tussen €60,00 en €70,00
- tussen €70,00 en €80,00
- tussen €80,00 en €90,00
- meer dan €90,00

17. Wat is dit eigen tarief voor **telefonische tolkdiensten**?

- €43,89
- tussen €43,89 en €45,00
- tussen €45,00 en €50,00
- tussen €50,00 en €60,00
- tussen €60,00 en €70,00
- tussen €70,00 en €80,00
- tussen €80,00 en €90,00
- meer dan €90,00

18. Wat is dit eigen tarief voor **video-tolkdiensten**?

- €43,89

- 0 tussen €43,89 en €45,00
- 0 tussen €45,00 en €50,00
- 0 tussen €50,00 en €60,00
- 0 tussen €60,00 en €70,00
- 0 tussen €70,00 en €80,00
- 0 tussen €80,00 en €90,00
- 0 meer dan €90,00

19. Kun je aangeven **hoeveel RvR-tolkdiensten** je uitgevoerd hebt via **AVB in de maand juli 2021**?

- 0 geen
- 0 1 tot 3
- 0 3 tot 5
- 0 5 tot 10
- 0 10 tot 15
- 0 15 tot 20
- 0 meer dan 20

20. Kun je aangeven **hoeveel uur** dit in totaal was **in de maand juli 2021**?

- 0 0 uur
- 0 0 tot 1 uur
- 0 1 tot 3 uur
- 0 3 tot 5 uur
- 0 5 tot 10 uur
- 0 10 tot 15 uur
- 0 15 tot 20 uur
- 0 20 tot 30 uur
- 0 30 tot 40 uur
- 0 meer dan 40 uur

21. Kun je aangeven **hoeveel RvR-tolkdiensten** je uitgevoerd hebt via **AVB in de maand augustus 2021**?

- 0 geen
- 0 1 tot 3
- 0 3 tot 5
- 0 5 tot 10
- 0 10 tot 15
- 0 15 tot 20
- 0 meer dan 20

22. Kun je aangeven **hoeveel uur** dit in totaal was **in de maand augustus 2021**?

- 0 0 uur
- 0 0 tot 1 uur
- 0 1 tot 3 uur
- 0 3 tot 5 uur
- 0 5 tot 10 uur
- 0 10 tot 15 uur
- 0 15 tot 20 uur
- 0 20 tot 30 uur
- 0 30 tot 40 uur
- 0 meer dan 40 uur

23. Om welke reden(en) doe je geen RvR-tolkdiensten voor **AVB**?  
Je mag meer dan één antwoord kiezen.

- ik werk niet in de publieke sector voor bemiddelaars
- ik werk niet voor deze bemiddelaar in het bijzonder
- ik wil de overeenkomst die deze bemiddelaar aan de tolken voorlegt niet tekenen
- ik mag zelf geen tarief bepalen of hierover onderhandelen
- het door de bemiddelaar aangeboden tarief is te laag
- ik vind de andere voorwaarden niet goed
- je kunt niet onderhandelen over de andere voorwaarden
- ik krijg te weinig diensten aangeboden van AVB voor de RvR
- ik krijg geen diensten aangeboden van AVB voor de RvR
- overig, namelijk ...

Deze vraag is dus alleen voor de mensen die bij vraag 13 Nee hadden gezegd

24. Zijn er nog dingen die je wilt opmerken over de **RvR-diensten via Global Talk**?

Ruimte voor antwoorden

25. Zijn er nog dingen die je wilt opmerken over de **RvR-diensten via AVB**?

Ruimte voor antwoorden

Hartelijk dank voor de tijd en moeite die je hebt genomen om de vragenlijst in te vullen!  
Werk je in meer dan één taalcombinatie? Vul de vragenlijst dan ook in voor je andere taalcombinatie.

Bijlage 2  
Verzonden mails



**Van:** Orde van Registertolken en -vertalers <info@orde-rtv.nl>

**Verzonden:** dinsdag 14 september 2021 16:22

**Onderwerp:** BERICHT VAN DE COMMISSIES COMMUNICATIE EN IT

**Urgentie:** Hoog

Beste leden,

Binnenkort ontvangen jullie een korte enquête. De enquête, die geanonimiseerd wordt verwerkt, is bedoeld om ons een beeld te geven van de stand van zaken rondom de tolkdiensten voor de RvR, die sinds 1 juli 2021 via de bemiddelaars worden uitgevoerd. Via whatsappgroepen, mail en social media ontvangen we veel klachten van zowel tolken als advocaten. De afnameplicht om C1-tolken in te zetten zou door de bemiddelaars worden omzeild en er zouden B2-tolken worden ingezet, ook als er wel C1-tolken beschikbaar zijn.

De Orde wil graag weten in welke mate jullie, de C1-tolken, zijn ingezet voor de RvR in de periode van 1 juli tot en met 31 augustus. Hoeveel diensten zijn aangeboden aan de C1-tolken en tegen welk tarief zijn ze uitgevoerd? Klopt het dat er onvoldoende C1-tolken beschikbaar waren, of hebben bemiddelaars zich niet aan de afnameplicht gehouden?

Deze enquête heeft alleen betrekking op het werk van de tolken. We zijn ook bezig met een andere enquête, die gericht is op zowel registertolken als registervertalers.

We verwachten dat we uit deze eerste enquête, met jullie hulp, heel veel informatie kunnen halen die ons zeker kan helpen bij gesprekken met onder meer het ministerie van V&J en de RvR om tot verbeteringen te komen.

Houd de mail in de gaten!

Alvast bedankt voor jullie medewerking. Samen gaat het lukken!

Met vriendelijke groet,

De Commissie Communicatie en de Commissie IT van de Orde van Registertolken en -vertalers

From: **Orde van Registertolken en -vertalers** <[info@orde-rtv.nl](mailto:info@orde-rtv.nl)>  
Date: Sat, Sep 18, 2021 at 10:28 AM  
Subject: BERICHT VAN DE COMMISSIES COMMUNICATIE EN IT  
To:

Beste leden,

Zoals we al hadden aangekondigd in onze mail van dinsdag 14 september, ontvangen jullie bij deze de enquête waarmee we hopen inzicht te krijgen in de stand van zaken rondom de RvR-tolkdiensten via de bemiddelaars. Dat inzicht kan ons verder helpen als we weer met bijvoorbeeld het ministerie om de tafel gaan. Voor de duidelijkheid, jullie antwoorden worden geanonimiseerd verwerkt.

De vragenlijst is niet lang, in principe heb je voor het invullen maximaal zes minuten nodig. Om het jezelf makkelijk te maken, kun je zorgen dat je Tasnet open hebt staan, en dat je ook bij de hand houdt hoeveel en wanneer je voor AVB hebt gewerkt in juli en augustus. Een deel van de vragen gaat namelijk over het aantal RvR-tolkdiensten dat je voor de intermediairs hebt uitgevoerd in deze maanden. De gegevens die de Orde wil inventariseren zijn:

- in welke mate zijn C1-tolken ingezet in de periode van 1 juli tot en met 31 augustus (sinds de aanbesteding)?;
- hoeveel diensten zijn aangeboden aan de C1-tolken en tegen welk tarief zijn ze uitgevoerd?;
- klopt het dat er onvoldoende C1-tolken beschikbaar waren, of hebben bemiddelaars zich niet aan de afnameplicht gehouden?

Vandaar deze korte vragenlijst. Hoe meer leden meedoen, hoe meer gegevens we kunnen verzamelen en hoe concreter onze informatie wordt.

Als je in meer taalcombinaties werkt, wil je dan per taalcombinatie één enquête invullen?

De uiterste inleverdatum is zondag, 26 september 2021.

Alvast bedankt voor jullie medewerking. Samen gaat het ons lukken!

Met vriendelijke groet,

De Commissie Communicatie en de Commissie IT van de Orde van Registertolken en -vertalers

**Start de enquête hier:**

<https://nl.surveymonkey.com/r/CR3RK92>