

## Klachtmeldpunten (rond verstrekking, uitvoering en afhandeling van) Tolk- en Vertaaldiensten bij en voor de Rijksoverheid

Klacht over → Klager ↓	Opdrachtgever (OG)/ Overheidsorganisatie <i>Voetnoot <sup>1</sup></i>	Opdrachtnemer (ON)/ Tolk- of vertaalbureau	Tolk/vertaler (T/V) die in opdracht van tolk- of vertaalbureau tolkopdrachten uitvoert voor rijksoverheid <i>Voetnoot <sup>2</sup></i>	Klant/bezoeker van overheidsorganisatie (OG)	Beheerder Rbtv/ Bureau Wbtv <i>Voetnoten <sup>1</sup> en <sup>3</sup></i>	Categoriemanagement (Categorie-manager) <i>Voetnoot <sup>1</sup></i>	IUC JenV: Europees aanbesteden LM CCM Datasteward Categorie <i>Voetnoot <sup>1</sup></i>
Opdrachtgever (OG)/ Overheidsorganisatie		1. Klachtenmeldpunt ON 2. Eindverantwoordelijke ON 3. CCM 4. LM	1. Tolk/vertaler of DCM of KlachtenCie Wbtv 2. Klachtenmeldpunt ON 3. KlachtenCie Wbtv <sup>4</sup>		1. Hoofd Bureau-Wbtv 2. RvR	1. CM 2. CDI JenV	1. CCM of inkoopadviseur IUC 2. Coördinatoren IUC JenV 3. H-IUC JenV 4. CM
Opdrachtnemer (ON)/ Tolk- of vertaalbureau	1. DCM 2. Eindverantwoordelijke OG 3. CCM 4. LM		1. Tolk/vertaler of KlachtenCie Wbtv 2. KlachtenCie Wbtv	1. DCM 2. Eindverantwoordelijke OG	1. Hoofd Bureau-Wbtv 2. RvR	1. CCM 2. LM 3. CM 4. CDI JenV	1. CCM of data-steward 2. LM 3. CM
Tolk/vertaler (T/V) die in opdracht van tolk- of vertaalbureau tolkopdrachten uitvoert voor rijksoverheid	1. Gesprekspartner van OG of Klachtenmeldpunt ON	1. Klachtenmeldpunt ON 2. Eindverantwoordelijke ON	<b>Andere tolk:</b> 1. Klachtenmeldpunt ON, klachtenmeldpunt OG of KlachtenCie Wbtv 2. KlachtenCie Wbtv	1. Klachtenmeldpunt OG of Klachtenmeldpunt ON 2. Eindverantwoordelijke OG 3.	1. Hoofd Bureau-Wbtv 2. RvR		
Klant van overheidsorganisatie (OG)	1. Klachtenmeldpunt OG 2. Eindverantwoordelijke OG	1. Klachtenmeldpunt OG of klachtenmeldpunt ON 2. Eindverantwoordelijke OG	1. Tolk/vertaler of Klachtenmeldpunt OG of klachtenmeldpunt ON 2. Eindverantwoordelijke OG				
Beheerder Rbtv/ Bureau Wbtv	1. Klachtenmeldpunt OG 2. Eindverantwoordelijke OG 3. Vz. Klantenraad	1. Klachtenmeldpunt ON 2. Eindverantwoordelijke ON 3. CCM 4. LM	1. Tolk/vertaler 2. Hoofd Bureau-Wbtv			1. CM 2. CDI JenV	1. CCM, LM of data-steward 2. CM
Categoriemanagement (Categorie-manager)	1. CCM 2. DCM 3. Eindverantwoordelijke OG	1. CCM 2. LM 3. Eindverantwoordelijke ON		1. DCM 2. Eindverantwoordelijke OG	1. Bureau-Wbtv 2. Hoofd Bureau-Wbtv 3. RvR 4. DGRR/DRB		1. CCM, inkoopadviseur of data-steward 2. Coördinatoren IUC JenV 3. H-IUC JenV
IUC JenV Inkoop - LCM - CCM - Datasteward Categorie	1. DCM 2. Eindverantwoordelijke OG 3. CM	1. Klachtenmeldpunt ON 2. CCM 3. LM 4. CM		1. DCM 2. Eindverantwoordelijke OG 3. CM	1. Hoofd Bureau-Wbtv 2. RvR	1. CM 2. CDI JenV	

### Legenda:

Procesverloop	Gebruikte afkortingen	
1. Klachtenmeldpunt: .... 2. Escalatiepunt: (eerste escalatiepunt) 3. Escalatiepunt: (opvolgende escalatiepunt(en))..	<b>OG</b> = Opdrachtgever (overheidsorganisatie) <b>DCM</b> = Decentraal contractmanagement (contractmanager bij OG) <b>ON</b> = Opdrachtnemer (tolk-/vertaalbureau (die op zijn beurt opdrachtgever is aan T/V)) <b>T/V</b> = Zelfstandig ondernemende tolk/vertaler, die in opdracht tolk-/vertaalbureau tolkopdrachten uitvoert	<b>CDI JenV</b> = Coördinerend Directeur Inkoop JenV <b>H-IUC</b> = Hoofd Inkoopuitvoeringscentrum JenV <b>CM</b> = Categoriemanagement Tol- en Vertaaldiensten <b>LM</b> = Leveranciersmanager Tol- en Vertaaldiensten (leveranciersmanager IUC JenV) <b>CCM</b> = Centraal contractmanager Tol- en Vertaaldiensten (contractmanager IUC JenV)

<sup>1</sup> De Nationale Ombudsman is bevoegd om (in tweede aanleg) klachten gericht tegen overheidsinstanties in behandeling te nemen: [Waarmee kunnen wij u helpen | Nationale ombudsman](#)

<sup>2</sup> Gedragscode die onderschreven is/moet worden door tolken die voor de overheid werk verrichten: <https://www.bureauwbvtv.nl/tolken-vertalers/ingeschreven/gedragscode-wbvtv/>

<sup>3</sup> Klacht indienen tegen medewerker: [Klacht indienen tegen een medewerker van de Raad - Raad voor Rechtsbijstand Wbtv \(bureauwbvtv.nl\)](#)

<sup>4</sup> Klacht bij indienen over tolk of vertaler. Zie o.a. procedure en klachtenformulier: [Klacht indienen - Raad voor Rechtsbijstand Wbtv \(bureauwbvtv.nl\)](#)

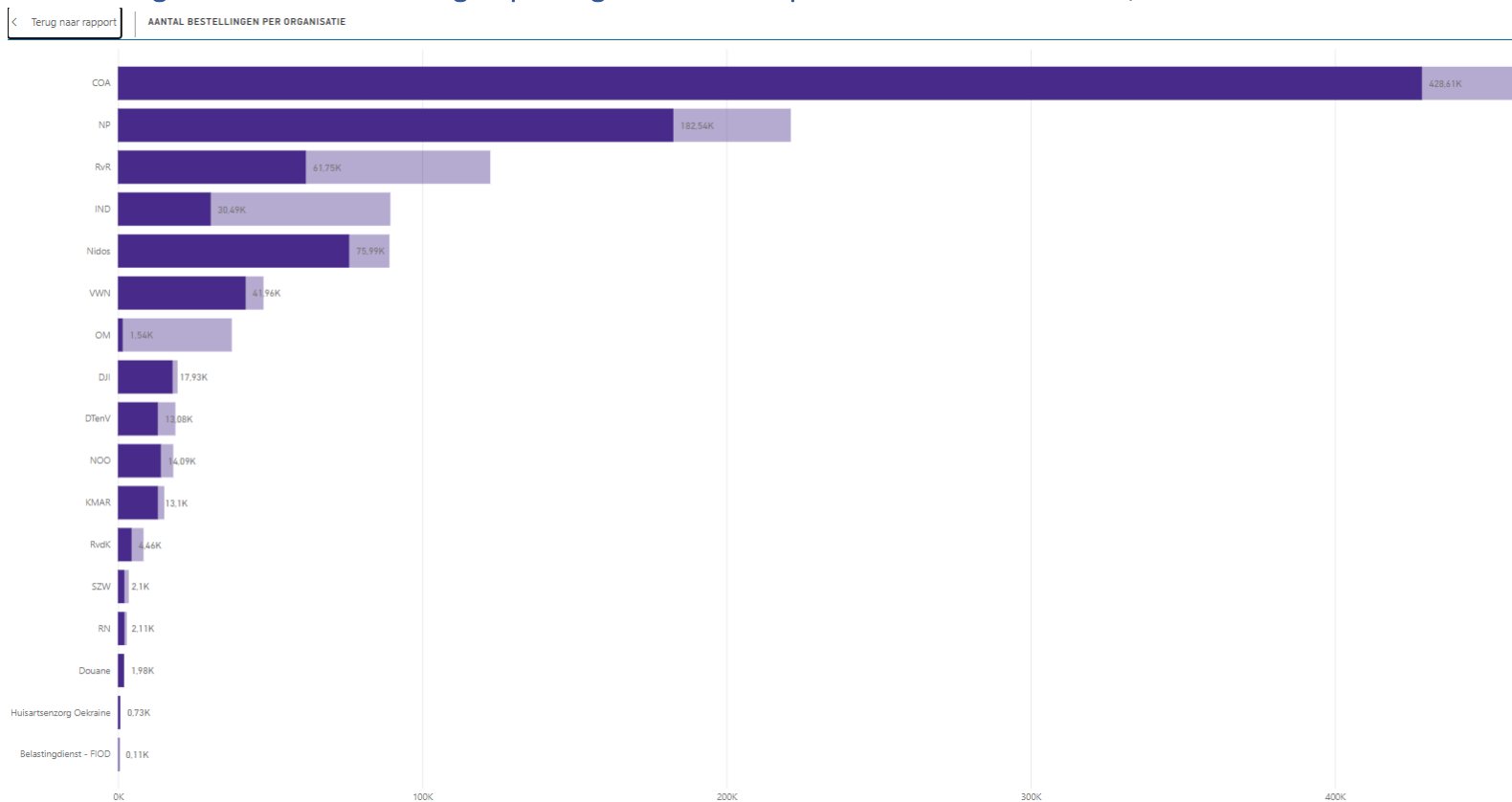
## Het dominante taalniveau per organisatie zoals vastgelegd in het contract tussen tolkbureau en rijksoverheid

Organisatie	Taalniveau	Overeenkomsten	Aanvulling
Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA)	B2	3	
Nationale Politie (NP)	C1	3	Telefonische tolkdiensten: B2
Raad voor Rechtsbijstand (RvR)	C1	2	
Nidos	B2	1	
Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	C1	4	Telefonische tolkdiensten: B2
Vluchtelingenwerk Nederland (VWN)	C1	1	Niet-vreemdeling rechterlijk B2
Openbaar Ministerie (OM)	C1	2	
Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)	C1	2	
Dienst Terugkeer en Vertrek (DTenV)	B2	1	
Nationale Opvang Organisatie (NOO)	B2	1	
Raad voor de Kinderbescherming (RvdK)	B2	1	
Ministerie van Defensie, Kmar	C1	1	Niet-strafrechtelijk: B2
Raad voor de Rechtspraak (RvdK)	C1	Samen met OM	
Ministerie van SZW	B2	1	Arbeidsinspectie: C1
Reclassering Nederland (RN)	B2	Samen met DJI	
Douane	B2	1	
Belastingdienst, FIOD	C1	1	

### Toelichting

- Per organisatie is het gevraagde taalniveau beschreven. In alle contracten gaat het om tolken die zijn opgenomen in het Register.
- In de aanvulling is vermeld welk taalniveau naast het dominante taalniveau is uitgevraagd.

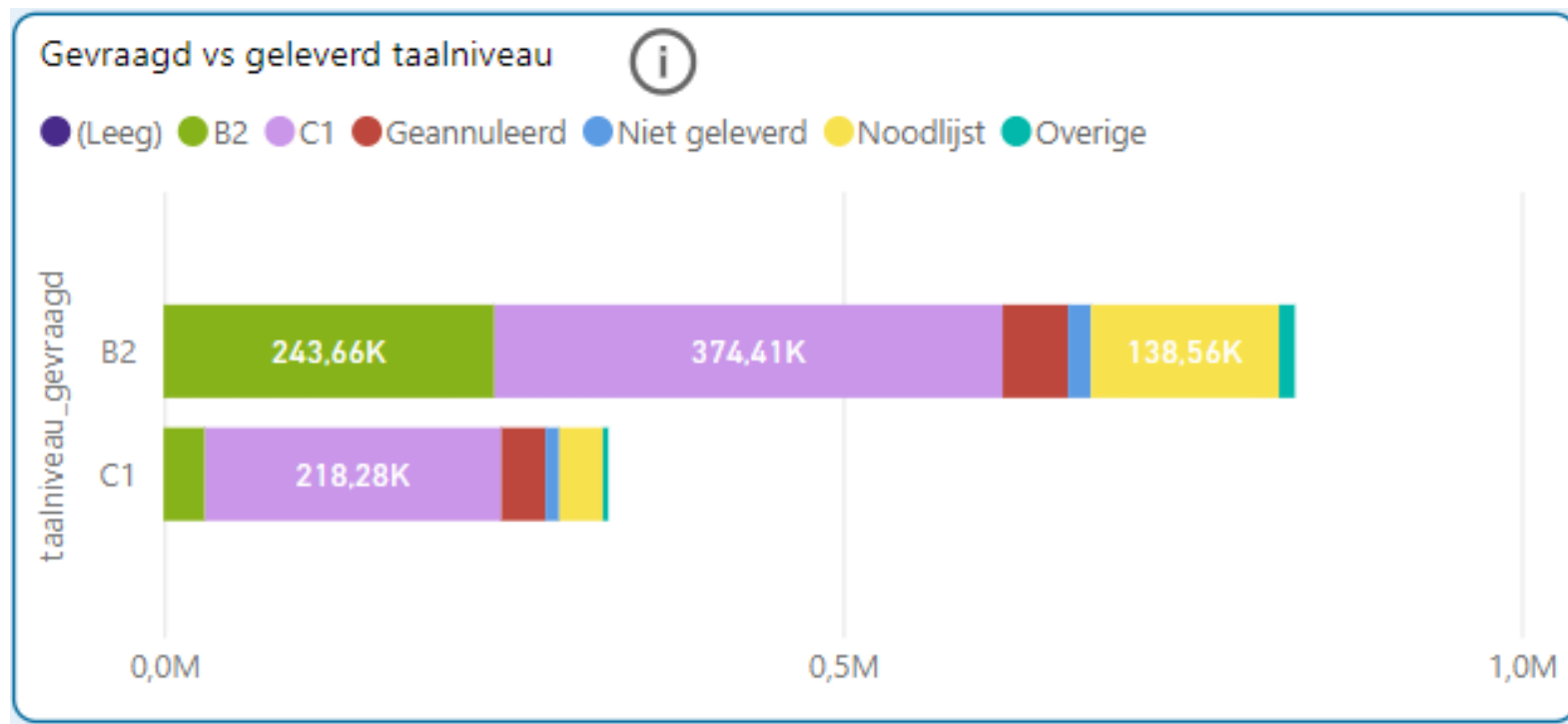
## Het aantal geleverde tolkbestellingen per organisatie in de periode november 2023 t/m november 2024



### Toelichting

- Per organisatie is het aantal geleverde tolkbestelling weergegeven over de periode november 2023 tot en met november 2024.
- Voor het OM en de Rechtspraak zijn cijfers beschikbaar vanaf respectievelijk december 2023 en februari 2024 tot en met november 2024.
- In het aantal geleverde tolkbestellingen is onderscheid gemaakt naar tolkdiensten op afstand of tolkdiensten op locatie:
  - o Donkere lijn: aantal geleverde tolkdiensten op afstand.
  - o Lichte lijn: aantal geleverde tolkdiensten op locatie.

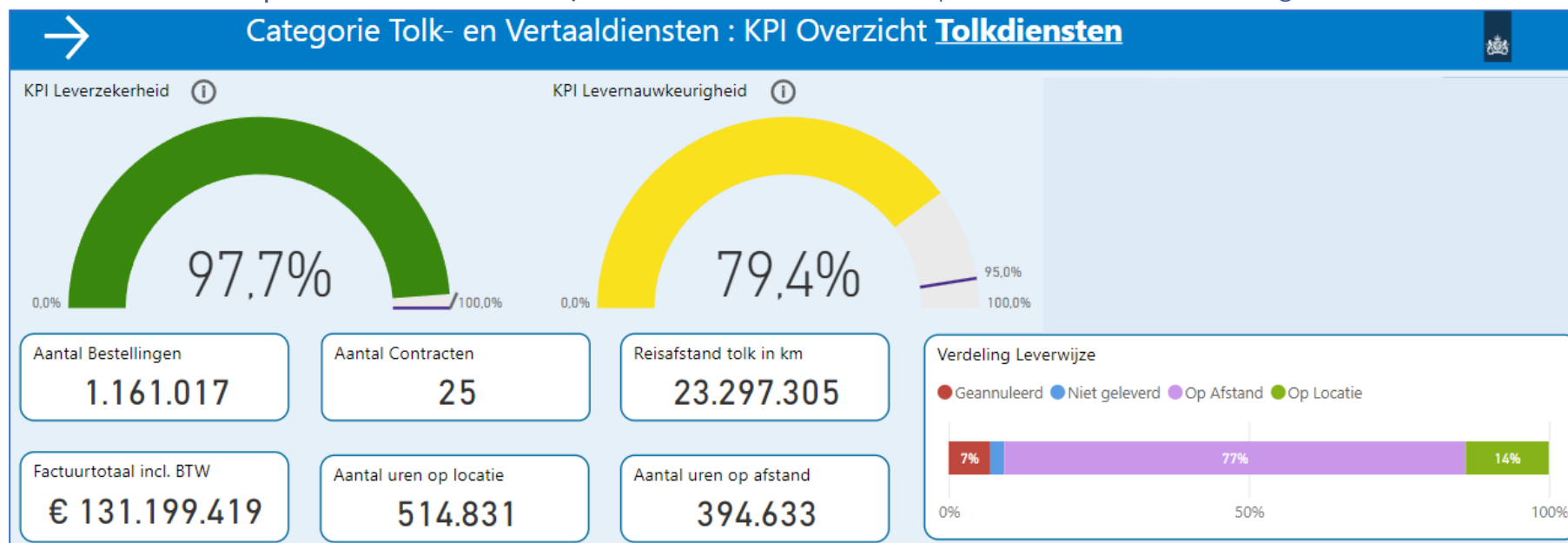
Het gevraagde taalniveau (C1 of B2) en het geleverde taalniveau over alle contracten in de periode november 2023 t/m november 2024



#### Toelichting

- Per gevraagd taalniveau is het aantal leveringen van een bepaald taalniveau weergegeven over de periode november 2023 tot en met november 2024.
- Op de verticale as is weergegeven welk taalniveau gevraagd is, dit is C1 of B2.
- Op de horizontale as is in de staafdiagram weergegeven welk taalniveau daadwerkelijk is geleverd ten opzichte van het gevraagde taalniveau.
- Het kan voorkomen dat er in het Register Beëdigde Tolken en Vertalers geen tolken zijn ingeschreven in een bepaalde taal, of dat er geen tolk van het gevraagde taalniveau beschikbaar is op het moment dat de uitvoering volgens de opdrachtgever moet plaatsvinden. In zulke gevallen stemt het tolkbureau de onmogelijkheden af met de opdrachtgever en bij afwijking op het gevraagde taalniveau of bij niet-levering motiveert men dit aan opdrachtgever.

Alle contracten in de periode november 2023 t/m november 2024: overzicht prestaties tolkdienstverlening



### Toelichting

- Bovenstaande cijfers betreffen alle 25 contracten over de periode november 2023 tot en met november 2024.
- In de snelheidsmeters worden de percentages weergegeven van de KPI's leverzekerheid (97.7%) en levernauwkeurigheid (79.4%) en zijn van toepassing op het totaal aantal bestellingen ( 1.161.017).
- In het staafdiagram worden de percentages weergegeven van het totaal aantal bestellingen (1.161.017) die op afstand (77%) of op locatie (14%) hebben plaatsgevonden en de door de opdrachtgever geannuleerde bestellingen (7%) en de niet-leveringen door de tolkbureaus (2%).
- Het totaal aantal uren geleverde tolkdienstverlening is 909.464 uur. Hiervan heeft 56.6% (514.831 uur) op locatie plaatsgevonden en 43.4% (394.633 uur) op afstand.
- Ondanks het hoge aandeel (van 77%) van het aantal opdrachten voor tolkdienstverlening op afstand, is het aandeel geleverde uren op afstand met relatief 44% laag vergeleken met tolkdienstverlening op locatie. Het aandeel geleverde opdrachten voor tolkdienstverlening op locatie bedraagt slechts 14 %, maar het aandeel geleverde uren op locatie is daarentegen met 56.6% relatief hoog.
- Voor de 160.640 opdrachten op locatie (ca. 14% van de 1.161.017) zijn in totaal 23.297.305 kilometers gemaakt, wat neerkomt op gemiddeld circa. 145 km/per opdracht op locatie.



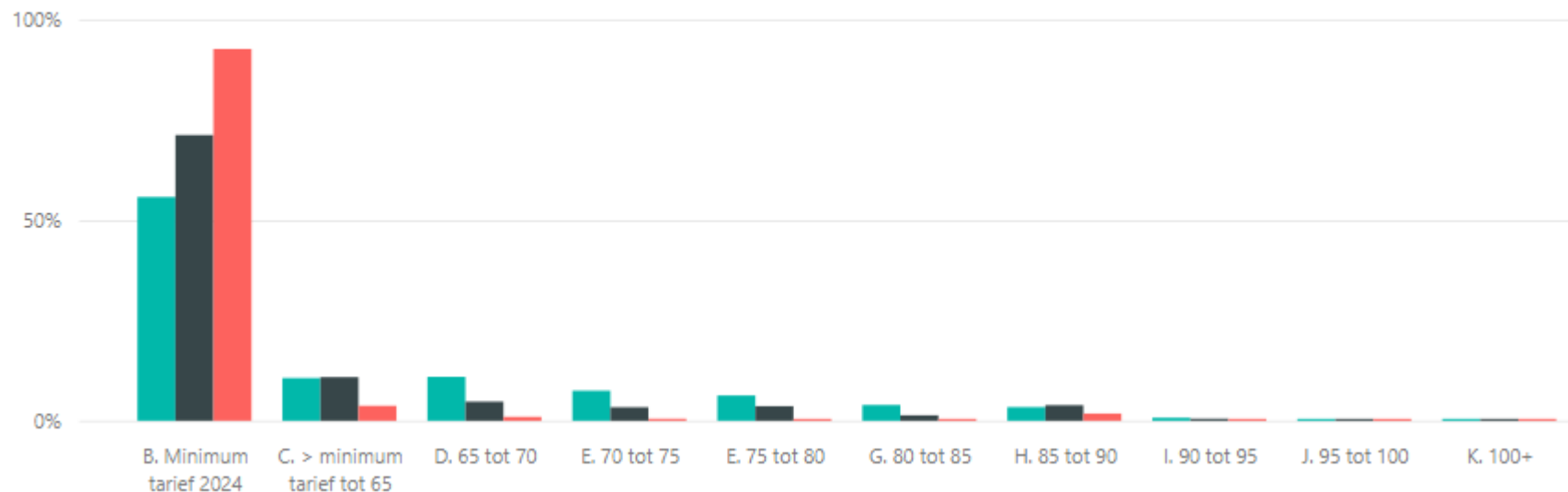
## Toelichting

- *Op de verticale as van beide diagrammen zijn de 15 meest geleverde talen in alle 25 contracten opgenomen voor de periode van november 2023 tot en met november 2024.*
- *In het linker staafdiagram is het aantal tolkbestellingen weergegeven van **het gevraagde** taalniveau (C1 en B2).*
- *In het rechter staafdiagram is van de geleverde tolkbestellingen **het daadwerkelijk geleverde** taalniveau weergegeven.*
- *Het kan voorkomen dat er in het Register geen tolken zijn ingeschreven of ingeschreven kunnen worden in een bepaalde taal, of dat er geen tolk van het gevraagde taalniveau beschikbaar is op het moment van uitvoering, zoals aangegeven door de opdrachtgever. In zulke gevallen stemt het tolkbureau de onmogelijkheden af met de opdrachtgever en bij afwijking op het gevraagde taalniveau of bij niet-levering motiveert men dit aan opdrachtgever.*

## Alle contracten (m.u.v. de contracten voor het OM en de Rechtspraak) januari 2024 t/m november 2024: vergoeding aan tolken

% van eindtotaal voor #C1\_levering, % van eindtotaal voor #B2\_levering en % van eindtotaal voor #Noodlijst per uurvergoeding\_2024\_tolk (groepen)

● % van eindtotaal voor #C1\_levering ● % van eindtotaal voor #B2\_levering ● % van eindtotaal voor #Noodlijst

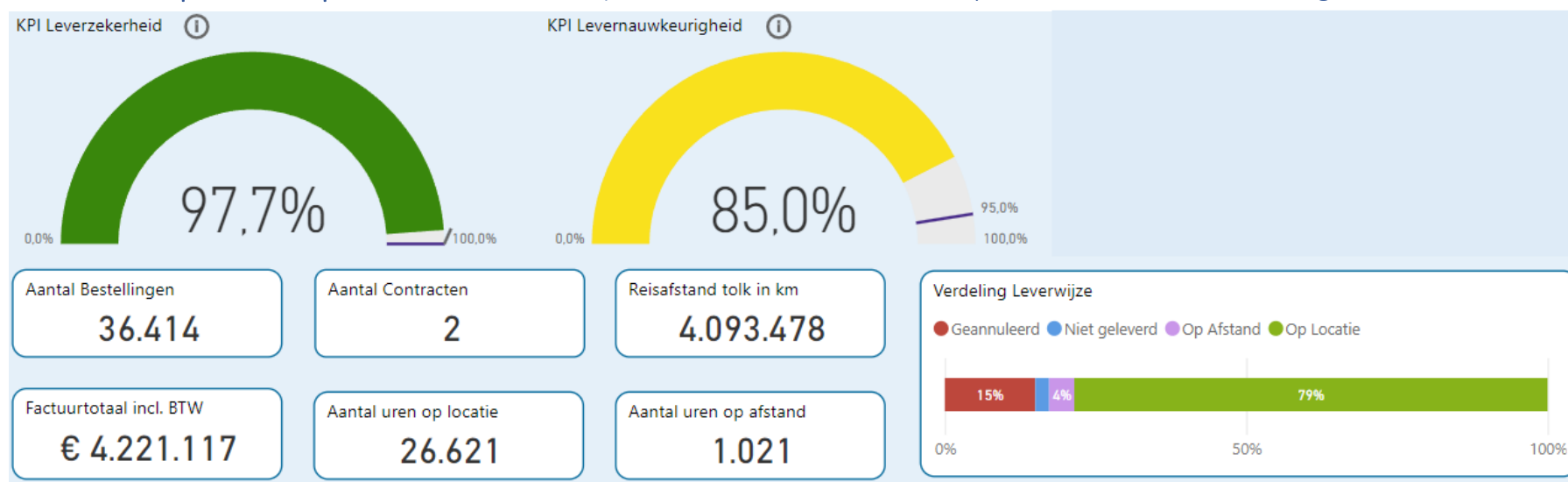


### Toelichting

- In de staafdiagrammen is in staffels en per taalniveau het percentage weergegeven van het aantal keer dat een bepaalde vergoeding door tolkbureaus aan zelfstandig ondernemende tolken is betaald.
- De tolken die voor het OM en de Rechtspraak werk verrichtten zijn uitgezonderd.
- Hieruit kan worden afgeleid dat wanneer er een hoger uurtarief wordt afgesproken tussen de tolkbureaus en de zelfstandig ondernemende tolken, dit vaker een tolk op C1-niveau betreft dan tolken van B2-niveau of tolken die op de noodlijst staan.



## OM en Rechtspraak in de periode februari 2024 t/m november 2024: overzicht prestaties tolkdienstverlening



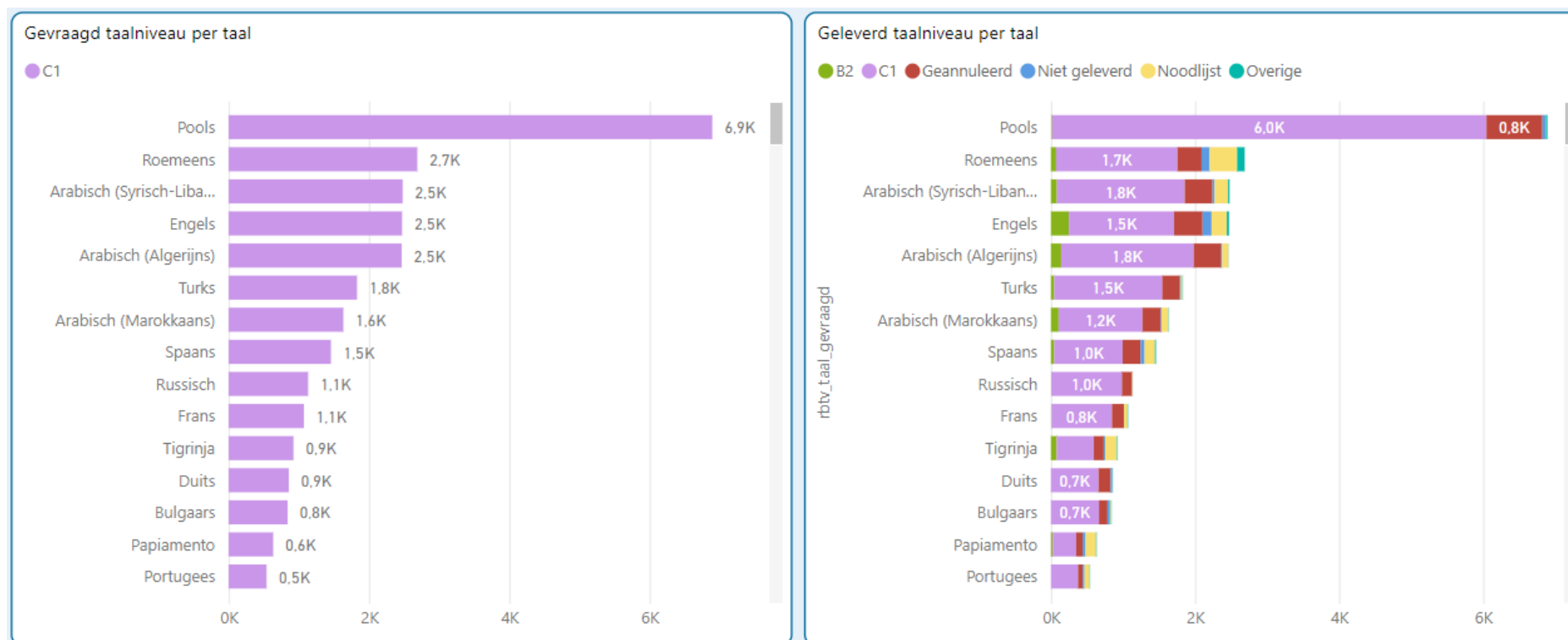
### Toelichting:

- Bovenstaande cijfers zijn genomen over beide contracten van het OM en de Rechtspraak en betreffen de periode februari t/m november 2024.
- In de snelheidsmeters worden de percentages weergegeven van de KPI's leverzekerheid (97.7%) en levernauwkeurigheid (85%) en zijn van toepassing op het totaal aantal bestellingen ( 36.414).
- In het staafdiagram worden de percentages weergegeven van het totaal aantal tolkbestellingen (36.414) die op afstand (4%) of op locatie (79%) hebben plaatsgevonden en de door opdrachtgever geannuleerde bestelling (15%) en de niet-leveringen (2%) door de tolkbureaus.
- Het aantal door opdrachtgever geannuleerde tolkopdrachten is met 15% hoog, verhoudingsgewijs de 7% gemeten over alle contracten in de periode november 2023 t/m november 2024 (zie pagina 4).
- Voor de 28.767 opdrachten op locatie (79% van de 36.414) zijn in totaal 4.093.478 kilometers gemaakt, wat neerkomt op gemiddeld 142 km/per opdracht op locatie.
- Het totaal aantal uren geleverde tolkdienstverlening is 27.642 uur. Hiervan heeft 96.3% (26.621 uur) op locatie plaatsgevonden en 3.7% (1.021 uur) op afstand.

- De gemiddelde duur per opdracht van tolkdiensten op locatie bij het OM en de Rechtspraak is 0,93 uur, wat gelijkstaat 56 minuten.



## OM en Rechtspraak in de periode februari 2024 t/m november 2024: Het gevraagde/bestelde taalniveau in vergelijking met het geleverde taalniveau



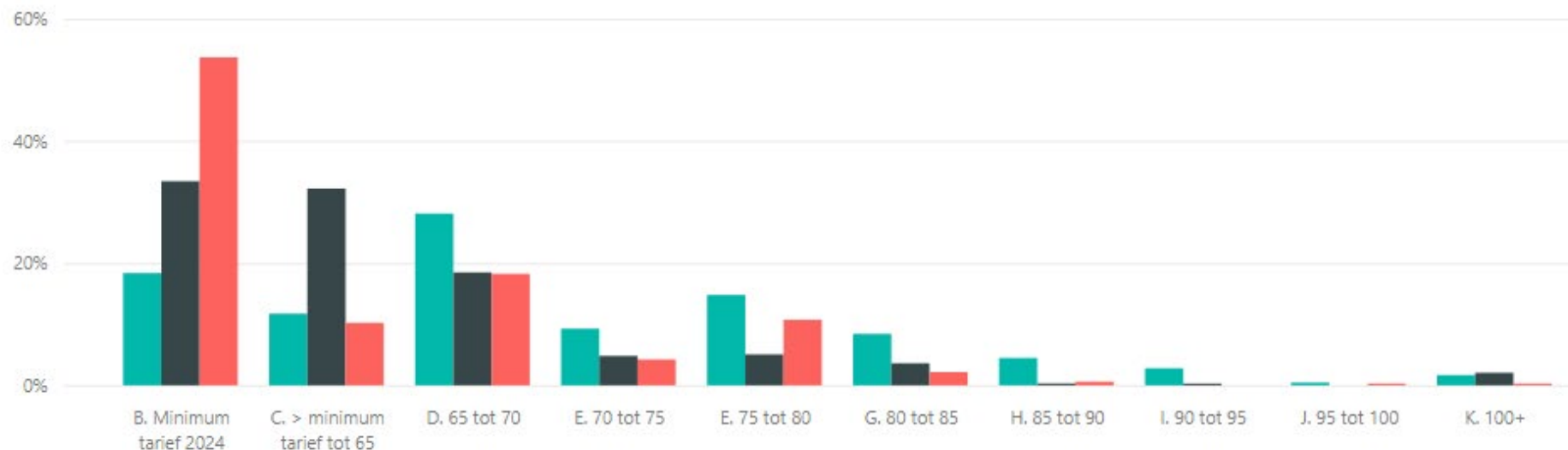
### Toelichting

- Op de verticale assen van beide diagrammen zijn de vijftien meest geleverde talen weergegeven van de twee contracten van het OM en de Rechtspraak voor de periode van februari tot en met november 2024.
- In het linker staafdiagram is het aantal tolkbestellingen weergegeven van **het gevraagde taalniveau (C1)**.
- In het rechter staafdiagram is van de geleverde tolkbestellingen **het daadwerkelijk geleverde taalniveau** weergegeven.
- Het kan voorkomen dat in het Register geen tolken zijn ingeschreven of kunnen worden ingeschreven in een bepaalde taal of dat er geen tolk van het gevraagde taalniveau beschikbaar is op het moment dat de uitvoering volgens opdrachtgever moet plaatsvinden. In deze gevallen stemt het tolkbureau dit af met de opdrachtgever en motiveert de niet-levering of de leveringen van afwijkend taalniveau.

## Contracten OM en Rechtspraak januari 2024 t/m november 2024: vergoeding aan tolken

% van eindtotaal voor #C1\_levering, % van eindtotaal voor #B2\_levering en % van eindtotaal voor #Noodlijst per uurvergoeding\_2024\_tolk (groepen)

● % van eindtotaal voor #C1\_levering ● % van eindtotaal voor #B2\_levering ● % van eindtotaal voor #Noodlijst



### Toelichting

- In de staafdiagrammen is in staffels en per taalniveau het percentage weergegeven van het aantal keer dat een vergoeding door tolkbureaus aan zelfstandig ondernemende tolken die werk verrichtten voor het OM en de Rechtspraak is betaald.
- Hieruit kan worden afgeleid dat wanneer er een hoger uurtarief wordt afgesproken tussen de tolkbureaus en de zelfstandig ondernemende tolken, dit vaker een tolk op C1-niveau betreft dan tolken op B2-niveau of tolken die op de noodlijst staan.



# Jaarlijkse samenvatting onderzoeken naar gegevenssets van tolkbureaus (2023)

Samenvattende rapportage van de uitkomsten

---

Definitieve versie – 22 maart 2024



# Inhoudsopgave

<b>Resultaten</b>	<b>3</b>
<b>1. Inleiding samenvattende rapportage</b>	<b>4</b>
1.1 Achtergrond, scope en uitgevoerde werkzaamheden	4
1.2 Aanpak en activiteiten	4
<b>2. Samenvatting uitkomsten procesonderzoek</b>	<b>5</b>
2.1 Algemeen	5
2.2 Proces en bevindingen procesonderzoek	5
2.3 Berekening KPI-1 en KPI-2	7
<b>3. Samenvatting uitkomsten gegevensonderzoek</b>	<b>8</b>
3.1 Algemeen	8
3.2 Bevindingen gegevensonderzoek	8
3.3 Onderzoek gegevensvelden	8
<b>Bijlagen</b>	<b>9</b>

# Resultaten

# 1. Inleiding samenvattende rapportage

Deze rapportage betreft de jaarlijkse samenvattende weergave van de geaggregeerde uitkomsten van de uitgevoerde onderzoeken van feitelijke bevindingen naar alle vier door Justitie en Veiligheid gecontracteerde tolkbureaus in 2023 ten behoeve van 20 overeenkomsten, conform de overeenkomst tussen KPMG en het Ministerie van Justitie en Veiligheid (kenmerk 40100033270).

## 1.1. Achtergrond, scope en uitgevoerde werkzaamheden

Het Ministerie van Justitie en Veiligheid en verschillende tolkbureaus zijn een Raamovereenkomst aangegaan met betrekking tot de levering van tolkdiensten.

De Minister van Justitie en Veiligheid heeft aan de Tweede Kamer toegezegd middelen in te zetten op de gegevens die voor de monitoring van de tolkdienstverlening worden gebruikt.

Dit onderzoek biedt de mogelijkheid voor het Ministerie om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de managementrapportages door het identificeren van eventuele verbetermogelijkheden om de processen te optimaliseren.

Het Ministerie van Justitie en Veiligheid heeft KPMG verzocht werkzaamheden uit te voeren ten aanzien van de onderstaande drie onderdelen per geselecteerde tolkbureau:

- 1. Procesonderzoek:** ten eerste vaststellen of de processen conform de Raamovereenkomst zijn ingericht om de juistheid van de managementrapportages te waarborgen.
- 2. Onderzoek van de KPI-berekening:** vaststellen dat de manier van berekenen van KPI-1 (leverzekerheid) en KPI-2 (levernauwkeurigheid) juist is, zie bijlage 3 voor de berekeningen zoals die zijn opgenomen in de SLA behorende bij de Raamovereenkomst.
- 3. Gegevensonderzoek:** indien er is vastgesteld dat de processen conform de Raamovereenkomst zijn ingericht dan gaan wij verder met het uitvoeren van het onderzoek naar de managementgegevens. Dit betreft een deelwaarneming van in totaal 40 posten/regels van de gegevensset(s) c.q. CSV-file die wij onderzoeken op de 25 aangemerkte onderzoeksvelden, zie bijlage 2.

De onderzoeksperiode in scope betreft het jaar 2023. Daarnaast zijn alle afgesloten overeenkomsten van de tolkbureaus c.q. deelnemers in scope (zie bijlage 1). We hebben de meest recente (cumulatieve) managementrapportages op het moment van de testwerkzaamheden in scope. Dat wil zeggen dat indien het gegevensonderzoek in de maand september plaatsvindt wij de maandrapportage van augustus in scope hebben.

## 1.2 Aanpak en activiteiten

De methodiek die wij hanteren is het rapporteren van feitelijke bevindingen. Hierbij zullen wij tevens aanbevelingen voor verbeterpunten opnemen. In onze werkwijze volgen wij de auditstandaarden van het Institute of Internal Auditors (IIA), vastgelegd in de International Professional Practices Framework (IPPF) standaarden. Dit brengt met zich mee dat geen accountantscontrole is toegepast, evenmin is een beoordelingsopdracht of andere assurance opdracht uitgevoerd.

Ieder onderzoek is in drie fases uitgevoerd: planning en voorbereiding, testwerkzaamheden en rapportage.

Gedurende de plannings- en voorbereidingsfase hebben wij kennis genomen van de raamovereenkomst tussen het Ministerie van Justitie en Veiligheid en de tolkbureaus en heeft een kick-off plaatsgevonden met de tolkbureaus om het onderzoeksproces toe te lichten. Vervolgens hebben wij de scope van het onderzoek besproken, een onderzoeksplanning vastgesteld en is een uitvraag gedaan naar de benodigde informatie en data.

Onze werkzaamheden bestaan uit het procesonderzoek, het onderzoek op de KPI-berekening en het gegevensonderzoek.

Als onderdeel van de rapportage fase hebben wij de feitelijke juistheid van onze bevindingen, zoals opgenomen in dit rapport, bevestigd met de tolkbureaus en hen in de gelegenheid gesteld eventuele opmerkingen te plaatsen. Deze opmerkingen en toelichting zijn waar gegeven opgenomen in de rapportage.



# 2. Samenvatting uitkomsten procesonderzoek

## 2.1 Algemeen

Ten aanzien van het procesonderzoek rondom de managementrapportages heeft de afdeling Categoriemanagement Tolken- en Vertaaldiensten van het Ministerie van Justitie en Veiligheid ons verzocht om te valideren dat de processen conform de Raamovereenkomst zijn.

## 2.2 Proces en bevindingen procesonderzoek

Wij hebben het proces rondom de tolkdienstverlening en het komen tot de managementrapportages onderzocht op opzet en bestaan en hebben vastgesteld dat het proces grotendeels is ingericht conform de Raamovereenkomst. Wij hebben het proces doorlopen door middel van interviews met de betrokkenen en observaties in de desbetreffende systemen en applicaties. Wij hebben geconstateerd dat voor alle onderzochte tolkbureaus het proces bestaat uit vijf primaire processen. Het proces dat begint bij de bestelling van een tolkdienst tot aan het rapporteren van de managementgegevens is bij alle tolkbureaus bijna volledig geautomatiseerd. Bij de verschillende processtappen komt er minimaal menselijk handelen aan te pas. Het (bijna volledig) geautomatiseerd proces draagt bij aan een efficiënte werkwijze en beperkt de foutgevoeligheid van handmatig handelen.

Binnen de vijf primaire processen hebben we een aantal bevindingen geconstateerd, die beschreven zijn in de volgende secties.

### 1) Bestellen

Het bestelproces bij de vier tolkbureaus vertoont variaties afhankelijk van de deelnemer en contractvoorwaarden. Het proces is bij alle tolkbureaus voor het grootste deel geautomatiseerd. Ieder tolkbureau maakt gebruik van een bestelsysteem, in eigen beheer of uitbesteed. Bestellingen van deelnemers worden ontvangen via diverse kanalen zoals eigen apps, telefoon of online. Gereserveerde diensten worden vaak verwerkt via klantportalen, terwijl ad-hoc diensten ook telefonisch kunnen worden aangevraagd. Bij één tolkbureau kunnen bestellingen ook nog per e-mail gedaan worden.

Wij hebben geconstateerd dat bij één tolkbureau gebruik wordt gemaakt van een hoofdsysteem én een tweede systeem waarbij het laatste wordt gebruikt voor telefonische bestellingen. Er bestaat bij het betreffende tolkbureau geen directe interface tussen dit bestelsysteem en het hoofdsysteem. Om alle telefonische bestellingen te registreren in het hoofdsysteem, voert een IT-medewerker wekelijks een handmatige export uit van alle telefonische diensten en importeert deze in het hoofdsysteem.

Deze export bevat meer informatie dan enkel de telefonische bestellingen. Om deze reden selecteert de IT-medewerker handmatig de relevante telefonische bestellingen. Deze werkwijze is foutgevoelig en kan leiden tot een onjuiste en/of onvolledige weergave van (telefonische) bestellingen in het hoofdsysteem en daaropvolgend fouten in de managementrapportages. **(bevinding 1)**

### 2) Matchen

Bij de tolkbureaus verloopt het matchingproces van de tolken na ontvangst van een bestelling op een vergelijkbare wijze. Elk bureau maakt gebruik van een geautomatiseerd systeem om geschikte tolken te vinden op basis van het gevraagde taalniveau en andere criteria. Als er geen tolk beschikbaar is op het vereiste niveau, mag er in sommige gevallen worden uitgeweken naar een ander taalniveau, zoals B2 of een noodlijst. Deze werkwijze is conform de Raamovereenkomst.

Wij hebben geconstateerd dat bij één tolkbureau deelnemers in sommige gevallen een voorkeurstolk bestellen. Als deze tolk niet beschikbaar is op het opgegeven tijdstip, wordt de deelnemer hiervan op de hoogte gesteld. In sommige gevallen nemen de deelnemers direct contact op met deze specifieke tolk en boeken een dienst op een ander tijdstip, zonder tussenkomst van het tolkbureau. Het betreffende tolkbureau wordt achteraf geïnformeerd over de bestelling door de deelnemer, maar er bestaat een risico dat dit niet altijd wordt gedaan. Hierdoor kunnen deze bestellingen mogelijk niet worden opgenomen in de managementgegevens, terwijl de diensten wel zijn geleverd. **(bevinding 2)**

## 2. Samenvatting uitkomsten procesonderzoek

### 3) Leveren en prestatie akkoord geven

Bij de tolkbureaus verloopt het proces van leveren en prestatie akkoord geven na het matchen van een tolk aan een bestelling op een vergelijkbare wijze. In het geval van telefonische tolkdiensten wordt de gespreksduur automatisch gelogd in de systemen van de tolkbureaus. Voor tolkdiensten op locatie moeten tolken de dienst laten aftekenen door de besteller, waarbij de gegevens handmatig worden ingevuld door de tolk en worden bevestigd met een handtekening van de besteller. Er wordt een overzicht per e-mail gedeeld met de tolk en de besteller.

Bij één tolkbureau vullen tolken in de app zelf de tijdsduur van de tolkopdracht in. Alhoewel de tijden conform werkwijze moeten worden gecontroleerd en afgetekend door de besteller, wordt deze controle niet geëist in de app van het tolkbureau. Er bestaat een risico dat de werkelijke tijdsduur kan afwijken van de opgegeven tijd en dat de tolk eventueel zelf aftekent. Dit risico wordt beperkt door het uitvoeren van een maandelijkse, handmatige controle en doordat het invoeren van een toekomstige eindtijd is geblokkeerd. **(bevinding 3)**

### 4) Factureren

Bij de tolkbureaus varieert de facturatiemethode per contract/deelnemer. Tarieven voor zowel de deelnemers als de tolken worden vastgelegd in de systemen en zijn bij ieder tolkbureau niet aanpasbaar door medewerkers zonder de juiste autorisaties. Het minimumtarief voor tolken bedraagt bij alle tolkbureaus EUR 55 per uur, conform de Raamovereenkomst.

Het genereren van facturen vindt automatisch plaats in de systemen. Wij hebben geconstateerd dat drie van de vier tolkbureaus medewerkers handmatige controles uitvoeren op nauwkeurigheid en eventuele afwijkingen van het factuurbedrag.

Wij hebben gesignaleerd dat één tolkbureau een spaarplan hanteert waarbij de tolken ervoor kunnen kiezen om te sparen voor opleidingsdoeleinden. Uit de managementrapportage blijkt dat de deelname aan het spaarplan in de managementgegevens is verwerkt. In afstemming met het Ministerie JenV blijkt dat de verwerking van de spaarvoorziening niet in de rapportage over de vergoeding aan de tolk, thuis hoort. Dit, zodat duidelijk blijft welke vergoeding met de tolk is overeengekomen. **(bevinding 4)**

### 5) Rapporteren

Bij twee van de vier tolkbureaus wordt het rapportageproces volledig geautomatiseerd uitgevoerd, waarbij de benodigde rapportages worden opgesteld op basis van gegevens vanuit de systemen.

Bij één tolkbureau wordt er handmatig gebruik gemaakt van Excel en harde formules om de rapportages op te stellen. Om te komen tot de rapportage wordt maandelijks een gegevensexport gemaakt vanuit het systeem en deze gegevens worden vervolgens handmatig in het Excel bestand ingevoerd. Hoewel de Excel formules om te komen tot de rapportage hard zijn ingevoerd, is er nog steeds handmatige invoer van gegevens nodig. Deze handmatige invoer kan vertragingen en potentiële fouten in de rapportage veroorzaken. **(bevinding 5)** Bij één tolkbureau wordt maandelijks een Power BI Tool gebruikt voor de rapportages. Hier vinden maandelijkse checks plaats op de data, bijvoorbeeld om te controleren of het aantal bestellingen in lijn is met de vorige maand.

# 2. Samenvatting uitkomsten procesonderzoek

Voor alle tolkbureaus is het aan te bevelen om de processen te beschrijven en vast te leggen. Daarnaast adviseren wij om de verschillende controles en analyses met betrekking tot de facturatie van de tolkdiensten en het opstellen van de managementrapportages vast te leggen en/of in te bouwen in het systeem. Dit is om aan te tonen dat de controles daadwerkelijk worden uitgevoerd, om de geconstateerde afwijkingen en bijbehorende opvolgacties vast te leggen en om het rapportageproces minder kwetsbaar te maken bij onverwachte afwezigheid of uitval van de verantwoordelijke medewerker(s). **(bevinding 6)**

## 2.3 Berekening KPI-1 en KPI-2

Maandelijks worden er door de tolkbureaus SLA rapportages aangeleverd waarin verschillende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) worden beschreven. De berekening van KPI-1 en KPI-2 zijn opgenomen in bijlage 3. Ten aanzien van de berekening KPI-1 continuïteit (leverzekerheid) en KPI-2 kwaliteit (levernauwkeurigheid) hebben wij de volgende constatering:

1. Wij begrijpen dat de onderzochte tolkbureaus de levernauwkeurigheid berekenen over alle geleverde diensten. In de berekeningswijze wordt in het aantal leveringen zowel C1, B2 als Noodlijst tolken meegenomen. Echter, voor sommige talen bestaan er geen C1 of B2 tolken in Nederland waardoor er altijd een tolk uit de Noodlijst geleverd wordt. Dit kan een negatieve impact hebben op de levernauwkeurigheid van de tolkbureaus, terwijl het niet kunnen leveren van een C1 of B2 tolk buiten de macht van de tolkbureaus ligt (bij talen waar geen C1 of B2 tolk bestaat). **(bevinding 7)**

2. Bovenop de levernauwkeurigheid die berekend wordt over alle geleverde diensten, leveren twee van de vier tolkbureaus maandelijks de levernauwkeurigheid aan op basis van de geleverde diensten waarvoor een C1 of B2 tolk bestaat. Dit is geen vereiste op basis van de Raamovereenkomst. **(bevinding 8)**
3. Bij één van de tolkbureaus worden voorkeurstolken beschouwd als match. Wanneer het contract altijd een C1 tolk vereist, maar er een B2 niveau tolk wordt geleverd vanwege een aanvraag voor een voorkeurstolk, wordt dit in de KPI-berekening meegenomen als een match. Deze voorkeurstolken worden aangevraagd door de deelnemer. De Raamovereenkomst specificiert niet dat een voorkeurstolk mag worden meegeteld als match in de KPI-berekening (zie bijlage 3). **(bevinding 9)**

# 3. Samenvatting uitkomsten gegevensonderzoek

## 3.1 Algemeen

Ten aanzien van de processen rondom de managementrapportages heeft de afdeling categoriemanagement Tolken- en Vertaaldiensten van het Ministerie van Justitie en Veiligheid ons verzocht om de juistheid van de data in de rapportages te onderzoeken.

Wij hebben per tolkbureau, door middel van een deelwaarneming van in totaal 40 regels, verdeeld over de verschillende contracten, voor de 25 geselecteerde onderzoeksvelden gevalideerd of de gegevens in de managementrapportages overeenkomen met de gegevens in de systemen van de tolkbureaus (incl. de facturen), het Dossier Financiële Afspraken (DFA) en het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv). Zie bijlage 2 voor de 25 geselecteerde onderzoeksvelden.

## 3.2 Bevindingen gegevensonderzoek

Ten aanzien van de juistheid van de managementgegevens hebben wij de volgende bevindingen:

1. Bij drie van de vier tolkbureaus hebben wij vastgesteld dat alle 40 geselecteerde regels in de managementrapportages overeenkomen met de gegevens in het desbetreffende systeem, het DFA en het Rbtv. Voor de geselecteerde regels hebben wij vastgesteld dat de tarieven op de facturen naar de deelnemers overeenkomen met de tarieven zoals opgenomen in het DFA. Wij hebben gevalideerd dat het minimumtarief van een tolk EUR 55 is, conform de Raamovereenkomst. Enkel wanneer er gebruik wordt gemaakt van het spaarplan bij één tolkbureau wordt er een ander uurtarief gefactureerd (zie **bevinding 4**, pagina 6).
2. Voor één van de 40 geselecteerde bestellingen bij één tolkbureau bleek het factuurbedrag inclusief BTW (EUR 96,80) niet overeen te komen met de factuur, omdat de tolkdienst niet was geleverd en er geen factuur was verstuurd. Deze fout is tweemaal opgetreden in het systeem, hiervoor was geen directe verklaring. (**bevinding 10**)

3. In de Raamovereenkomst is vastgelegd dat tolkbureaus aan tolken ten minste het integrale minimum uurtarief (Btis) moeten uitbetalen. Dit minimum uurtarief bedroeg tot eind 2022 EUR 43,89 en is met ingang van 1 januari 2023 verhoogd naar EUR 55. Geconstateerd is dat één tolkbureau drie keer voor bestellingen die in 2022 zijn geplaatst, maar in 2023 zijn geleverd, aan drie verschillende tolken een uurtarief van EUR 50 heeft uitbetaald. Vastgesteld is dat het tolkbureau dit inmiddels heeft gecorrigeerd en alsnog de juiste bedragen aan de desbetreffende tolken heeft uitbetaald. (**bevinding 11**)

## 3.3 Onderzoek juiste schrijfwijze/dataformat van de gegevens

Wij zijn door de afdeling categoriemanagement Tolken- en Vertaaldiensten van het Ministerie van Justitie en Veiligheid geïnformeerd dat er in de ontvangen managementrapportages verschillen voorkomen in de gehanteerde schrijfwijze en/of dataformat van de gegevens. Dit leidt tot problemen bij het importeren van de gegevens naar PowerBI en het analyseren van de ontvangen data (op een geconsolideerd niveau). Wij adviseren MinJenV om de eisen met betrekking tot de schrijfwijze en dataformat, zoals opgenomen in kolom D 'Omschrijving' van Bijlage 7 – Gegevensset TD v3.14, (nogmaals) te evalueren en waar mogelijk te uniformiseren en de uitkomst van de te hanteren schrijfwijze en dataformat te communiceren met de tolkbureaus. Dit onderwerp kan vervolgens in de scope van een volgend onderzoek naar de gegevensset van tolkbureaus worden meegenomen. (**bevinding 12**)

# Bijlagen

# Bijlage 1: Overeenkomsten in scope van de tolkdienstverlening

Nr.	Overeenkomst
1.	Raad voor Rechtsbijstand Perceel Zuid
2.	DT&V
3.	COA Perceel Asiel
4.	IND Perceel Noord
5.	IND Perceel Medisch
6.	Tolkdienstverlening voor Oekraïense ontheemde huisartsenzorg
7.	Vluchtelingenwerk Nederland
8.	Politie op afstand
9.	Politie op locatie Perceel Zuid
10.	Stichting Nidos
11.	Centraal Orgaan opvang asielzoekers
12.	Dienst Justitiële Inrichtingen
13.	Raad voor de Kinderbescherming
14.	Tolkdienstverlening voor Oekraïne
15.	Immigratie- en Naturalisatiedienst

# Bijlage 1: Overeenkomsten in scope van de tolkdienstverlening

Nr.	Overeenkomst
16.	Centraal Orgaan opvang Asielzoekers
17.	Raad voor Rechtsbijstand
18.	Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)
19.	Openbaar Ministerie (OM)
20.	Politie

# Bijlage 2: Overzicht onderzoeksvelden CSV file van de tolkdienstverlening

Algemeen	Bestellen								
1	8	10	11	13	22	23	28	29	30
Contract nummer	Leveringswijze gevraagd	Rbtv taal	Taalniveau gevraagd	Screeningsniveau	Datum/tijd gepland begin	Datum/tijd gepland eind	Datum/tijd bestelling	Datum/tijd wijziging	Datum/tijd annulering

Matchen						Leveren en prestatie akkoord geven			Factureren					
33	34	35	36	37	38	42	43	61	47	48	49	50	51	60
Rbtv-nummer	Taalniveau geleverd	Leveringswijze geleverd	Afwijkende levering	Motivatie afwijkende levering	Verklaring niet-leveren	Datum/tijd begin	Datum/tijd eind	Uur vergoeding aan de tolk (excl. btw)	Tijdsduur tolkopdracht	Uurprijs excl. BTW	Bedrag tolkopdracht excl. BTW	Bedrag tolkopdracht incl. BTW	Reisafstand tolk in km	Factuurtotaal incl. BTW



# Bijlage 3: Berekening KPI's van de tolkdienstverlening

## KPI 1: leverzekerheid

Stap 1, vaststellen aantal Niet-leveringen:

Het aantal (#) Niet leveringen = # Bestellingen - # leveringen - # annuleringen door Deelnemer

Stap 2, vaststellen van de leverbetrouwbaarheid:

$$\% \text{ Leveringen} = \frac{\# \text{ Bestellingen} - \# \text{ Niet-leveringen}}{\# \text{ Bestellingen}} \times 100\%$$

## KPI 2: levernauwkeurigheid

### Berekeningswijze per Deelnemer

$$\% \text{ matches} = \frac{\text{Totaal \# matches}}{\text{Totaal \# leveringen}} \times 100\%$$



© 2024 KPMG Accountants N.V., een naamloze vennootschap en lid van het KPMG-netwerk van zelfstandige ondernemingen die verbonden zijn aan KPMG International Limited, een Engelse entiteit. Alle rechten voorbehouden.

**Document Classification: KPMG Confidential**



Ministerie van Justitie en Veiligheid

# Enquête onder tolken

*Uitkomst op hoofdlijnen*



# Inleiding

In december 2023 heeft het Ministerie van Justitie en Veiligheid, samen met de gecontracteerde tolkbureaus en Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbtv), via websites en nieuwsbrieven van Bureau Wbtv, tolkbureaus en beroepsvertegenwoordigers een enquête uitgezet onder tolken.

Aanleiding voor de enquête was de toegenomen vraag naar tolken in relatie tot de capaciteit en vergrijzing van de registertolken. Het doel was te onderzoeken wat nodig is om meer tolken te laten werken voor de overheid.

Onderstaand de uitkomst op hoofdlijnen.

## **Disclaimer**

*Het ministerie van Justitie en Veiligheid kan niet aansprakelijk worden gesteld voor welke schade dan ook door het gebruik van informatie uit deze enquête. Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van alle informatie die wordt gegeven in deze enquête.*



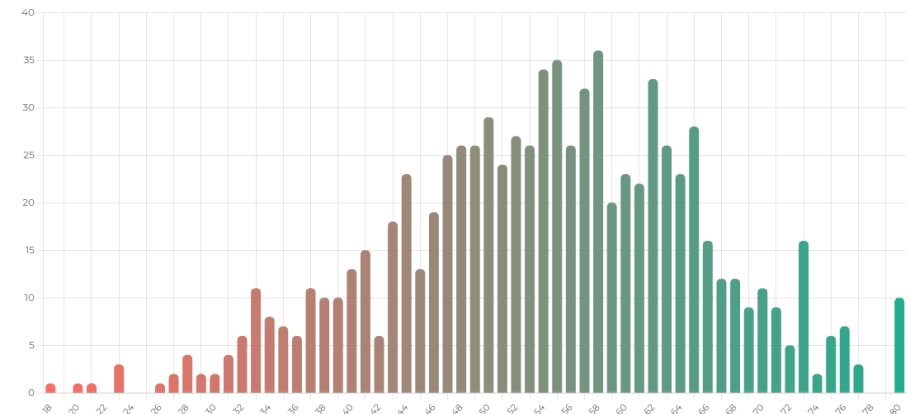
# Resultaat op hoofdlijnen

- 962 respondenten, waarvan 47,6% (461x) de enquête volledig hebben ingevuld
- 65,7% vrouw, 33,8% man en 0,6% anders
- Leeftijd van 18 tot 80 jaar, gemiddeld 54,6 jaar (847x)
- 96,9% van de respondenten is nog actief als tolk
- 50% (481x) is Rbtv-geregistreerd (71,8% op C1-niveau / 13,0% op B2-niveau)
- 92,7% (430x) geeft aan een vakopleiding gevolgd te hebben (463x resp.)

## Algemene bevindingen

- Tolken vinden (minimum) tarief te laag
- Reiskostenvergoeding niet dekkend (incl parkeerkosten)
- Tussenkost intermediair niet wenselijk, werkt beperkend zowel qua voorwaarden als tarieven
- Kennisverrijking is voornamelijk tbv inzet voor overheid (PE-punten)
- Opleiden te duur, te beperkt, onnodig ivm huidige aanbod werk vanuit overheid
- 'Sentiment' is taalafhankelijk, vluchtelingentalen zijn positiever dan bijv. de talen in het juridische domein.

Leeftijd	Percentage
10-19	0,1%
20-29	1,7%
30-39	8,9%
40-49	22,1%
50-59	34,6%
60-69	24,2%
70-80	8,4%





## Inzet direct of via tolkbureau

	# resp.	Gem. # uur/maand
<b>Direct bij opdrachtgever</b>	<b>438</b>	<b>43,4</b>
- Overheid	338	34,0
- Bedrijfsleven	207	22,4
- Anders	95	30,5

	# resp.	Gem. # uur/maand
<b>Via tolkbureau</b>	<b>515</b>	<b>60,4</b>
- Overheid	442	51,4
- Bedrijfsleven	213	26,4
- Anders	84	33,3

Tolkbureau	# resp.	%
Acolad	335	77,7%
AVB	350	81,2%
Global Talk	391	90,7%
HearHear	74	17,8%
SIGV Coöperatie	71	16,5%
TheBigWord	148	34,3%
Anders	48	11,1%



# Werken voor de overheid

	# resp.	%
Werk al voor overheid en wil dat blijven doen	432	78,4%
Werkte voorheen voor overheid, en wil dat weer oppakken	72	13,1%
Werkt in het verleden voor de overheid, maar wil het ook niet meer oppakken	36	6,5%
Nooit gewerkt voor Overheid en wil dat ook in de toekomst niet	11	2,0%

**43,6%** (418x) van de respondenten geeft aan **meer voor de overheid te willen werken**, gemiddelde van 49,7 uur per maand, mits:

- Hoger (minimum) uurtarief, bedragen die genoemd worden liggen tussen de 60 en 120 euro per uur
- Alleen locatie of telefonische diensten (voorkeur voor type tolkdiensten)
- Betere reis/parkeervergoeding (dekking reiskosten)
- Langere (locatie)diensten, 30 minuten minimum is te kort
- Direct met de overheid, zonder tussenkomst van intermediair
- Efficiëntere/betere matching voor opdrachten (afstand , beschikbaarheid, competenties)



## Aanleiding om weer te werken voor de overheid

	# resp.	%
Als ik een hogere tolkvergoeding per uur, dan het minimumtarief zou kunnen krijgen	38	57,6%
Als ik zou weten hoe ik voor de overheid zou kunnen worden ingezet	23	34,8%
Als ik niet via een tolkbureau zou hoeven te worden ingezet	17	25,8%
Als ik dan ook daadwerkelijk zou worden ingezet (dat gebeurt niet; ik sta wel ingeschreven)	16	24,2%
Als ik via een tolkbureau goede voorwaarden overeen zou kunnen komen	16	24,2%
Als ik in het Rbtv kan worden ingeschreven	12	18,2%
Als ik meer reiskosten zou mogen declareren	9	13,6%





# Voor welke overheidsorganisatie werken

	# resp.	%
Politie	374	85,0%
Immigratie en Naturalisatiedienst (IND)	367	83,4%
Koninklijke Marechaussee (KMar)	363	82,5%
Raad voor Rechtsbijstand (RvR)	357	81,1%
Raad van de Kinderbescherming (RvdK)	351	79,8%
Openbaar Ministerie (OM)/ Rechtspraak	342	77,7%
Centrale Opvang Asielzoekers (COA)	327	74,3%
Dienst Justitiële Inrichting (DJI)	320	72,7%
Dienst Terugkeer en Vertrek (DTenV)	317	72,0%
Vluchtelingenwerk Nederland (VWN)	307	69,8%
Stichting Nidos	289	65,7%

	# resp.	%
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) (IOD)	264	60,0%
Ministerie van Financiën (FIOD)	236	53,6%
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)	236	53,6%
Nederlands Forensisch Instituut (NFI)	230	52,3%
Ministerie van Defensie	227	51,6%
Ministerie van Algemene Zaken (AZ) en OVV	211	48,0%
Nationale Opvang Ontheemden (NOO)	185	42,0%
Ministerie van Economische Zaken (EZK)	182	41,4%
Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWa)	174	39,5%
Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	170	38,6%
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) (ILT-IOD)	149	33,9%