

Vergaderjaar 2024–2025

29 936

Regels inzake de beëdiging van tolken en vertalers en de kwaliteit en de integriteit van beëdigde tolken en vertalers (Wet beëdigde tolken en vertalers)

Nr. 76

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN JUSTITIE EN VEILIGHEID

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 5 februari 2025

Op 11 december 2023¹ heeft de toenmalige Minister van Justitie en Veiligheid toegezegd uw Kamer jaarlijks te informeren over de resultaten van de monitoring van de tolkdienstverlening. Met deze brief met drie bijlagen informeer ik uw Kamer over de prestaties van de tolkdienstverlening in de periode november 2023 tot en met november 2024 en geef ik inzicht in de vergoedingen die tolken ontvangen. Daarnaast informeer ik uw Kamer over de ontwikkelingen van de tolkdienstverlening bij het Openbaar Ministerie (OM) en bij de Rechtspraak. Verder zal ik ingaan op de motie van het lid Van Nispen c.s.² Tevens zal ik ingaan op het zwartboek dat tijdens het Tweeminutendebat Juridische Beroepen van 12 juni 2024 aan de toenmalige Minister voor Rechtsbescherming is overhandigd en zal ik stilstaan bij de enquête van de Orde van Register-tolken en -vertalers (hierna ORT&V), één van de verenigingen van beroepsvertegenwoordigers, waarvan het verslag tijdens de begrotingsbehandeling van het Ministerie van Justitie en Veiligheid op 20 november 2024 aan mij is overhandigd. Beide documenten geven mij een beeld van de zorgen die spelen bij tolken en helpen mij om het stelsel waar nodig te verbeteren en toekomstbestendig te maken.

1. Inkoop van tolk- en vertaaldiensten

De inkoop van tolk- en vertaaldiensten wordt georganiseerd via het rijksbrede Categoriemanagement Tolk- en Vertaaldiensten. Het Ministerie van Justitie en Veiligheid voert voor deze categorie de inkoop uit voor de gehele rijksoverheid. De doelen en de inkoopstrategie van het rijksbrede Categoriemanagement Tolk- en Vertaaldiensten staan beschreven in het

¹ Kamerstuk 2023–2024, 29 936, nr. 75

² Kamerstuk 2023–2024, 36 600 VI, nr. 119

Categorieplan. Dit plan is gepubliceerd op de website «Zakendoen met het Rijk»³ en is voor iedere geïnteresseerde toegankelijk.

2. Prestaties tolkdienstverlening

Sinds de stelselwijziging in 2020 worden alle tolkdiensten rechtmatig aanbesteed. Door het Categoriemanagement Tolk- en Vertaaldiensten worden de prestaties in het kader van alle tolcontracten die na de stelselwijziging zijn gestart bijgehouden. Het betreft onder andere informatie over de leverzekerheid en de levernauwkeurigheid van de tolkdienstverlening. Leverzekerheid geeft aan in welke mate tolkopdrachten worden geleverd, en levernauwkeurigheid beschrijft in hoeverre het gevraagde taalniveau wordt geleverd. Het vereiste taalniveau is als volgt bepaald: C1-niveau voor overheidsorganisaties met een afnameplicht en minimaal B2-niveau of hoger voor overheidsorganisaties zonder afnameplicht. Afnameplichtige overheidsorganisaties⁴ zijn overheidsorganisaties die op grond van de Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbvtv) verplicht zijn tolken in te zetten die zijn geregistreerd in het Register beëdigde tolken en vertaler (Register). In het Register zijn tolken en vertalers ingeschreven die bevoegd zijn om in Nederland als beëdigde tolk en/of beëdigde vertaler werkzaam te zijn en voldoen aan de kwaliteits- en integriteitseisen.⁵ Het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers is, als onderdeel van de Raad voor Rechtsbijstand en in opdracht van het Ministerie van Justitie en Veiligheid, beheerder van het Register.

De informatie in deze brief betreft de prestaties in het kader van 25 verschillende tolcontracten die met vier tolkbureaus zijn overeengekomen. Deze tolkbureaus waarborgen samen de tolkdienstverlening in circa 310 verschillende talen voor zeventien verschillende overheidsorganisaties. Kerncijfers die ik binnen de contractuele afspreken mag delen, zoals leveringszekerheid, leveringsnauwkeurigheid en gevraagde talen, treft u in de bijlage.

In de periode van november 2023 tot en met november 2024 is bij 97,7% van de 1.161.017 tolbestellingen daadwerkelijk een tolk geleverd. Dit is een daling van ongeveer 0,3 procentpunt ten opzichte van de prestaties in voorgaande periode januari 2023 tot en met oktober 2023 waar uw Kamer per brief van 11 december 2023⁶ over is geïnformeerd. Ook de recent in werking getreden contracten, die hiervoor nog geen onderdeel waren van de monitoring, worden nu meegenomen.

Van deze 1.161.017 tolbestellingen is in 79,4% het gevraagde taalniveau geleverd, wat een daling van circa 1,6 procentpunt betekent ten opzichte van voorgaande periode. Deze lichte daling lijkt te wijten aan het feit dat alle opdrachten nu zijn aanbesteed en dat in alle contracten registertolken worden gevraagd. Hierdoor worden de gegevens verzameld over een groter gemiddeld aantal opdrachten per maand. De levernauwkeurigheid is gemeten over alle talen, dus ook over talen waarvoor geen C1-taalniveau bestaat of waarvoor geen tolken in het Register zijn of kunnen worden ingeschreven.

³ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zakendoen-met-het-rijk/inkoopcategorieen/categorie-tolk--en-vertaaldiensten>

⁴ In het kader van het strafrecht en het vreemdelingenrecht zijn als afnameplichtige overheidsorganisaties: Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State, tot de rechterlijke macht behorende gerechten, OM, IND, Politie (interceptie- en verhoortolken), KMar, Bijzondere Opsporingsdiensten, VWN, DJI en de Raad voor Rechtsbijstand. Niet afnameplichtige overheidsorganisaties zijn o.a.: COA, DT&V, JenV/NOO en telefonische tolkdiensten voor de Politie.

⁵ <https://www.bureauwbvtv.nl/tolken-vertalers/inschrijven/voorwaarden-inschrijving-rbvtv/>

⁶ Kamerstuk 2023–2024, 29 936, nr. 75

De mate waarin tolkbestellingen geleverd worden en de mate van inzet van het gevraagde taalniveau, blijven onderwerp van het gesprek dat het ministerie periodiek voert met de vier tolkbureaus. De effecten van een daling worden in eerste instantie opgemerkt door de overheidsorganisaties die de tolkdiensten inzetten en zij zullen per contract aansturen op de gewenste verbetering. Vanuit Categoriemanagement Tolk- en Vertaaldiensten van het Ministerie van Justitie en Veiligheid wordt dit ook over de verschillende contracten heen gevolgd.

3. Vergoedingen aan tolken

Tolken maken afspraken met tolkbureaus over de voorwaarden waaronder zij werkzaamheden voor de overheid verrichten, zoals afspraken over de vergoeding. Hierbij moeten tolken in elk geval het door mij vastgestelde minimum uurtarief ontvangen. Het minimum uurtarief dient als een ondergrens. Op de markt kunnen hogere tolktarieven op de markt tot stand komen. Beoogd is hiermee een goede basis te bieden voor de onderhandelingspositie van de zelfstandig ondernemende tolken ten opzichte van tolkbureaus. Dit minimum uurtarief wordt jaarlijks op 1 januari geïndexeerd. Op 1 januari 2024 is het minimumtarief verhoogd van 55,00 euro naar 59,53 euro per uur. Op 1 januari 2025 is dit verder verhoogd naar 62,66 euro per uur.

Als gevolg van het hanteren van een minimum uurtarief dat jaarlijks wordt geïndexeerd, ontvangen alle tolken per 1 januari 2024 een hogere uurvergoeding dan in het oude stelsel. In het oude stelsel ontvingen de meeste tolken 43,89 euro per uur tot maximaal 54,00 euro per uur.

Conform de voorwaarden in het contract dat de overheid met de tolkbureaus heeft gesloten, leveren de tolkbureaus informatie aan over de vergoeding die zij aan de tolken hebben betaald. Vanwege het commercieel vertrouwelijke karakter van deze informatie kan ik in deze brief slechts op een geaggregeerd niveau informatie met uw Kamer delen.

Tolken blijken van de tolkbureaus verschillende uurtarieven te ontvangen, die liggen tussen het minimum uurtarief van 59,53 euro en het tarief van 120 euro per uur. Tolkbureaus betalen aan zelfstandig ondernemende tolken in sommige gevallen een hogere vergoeding dan het uurtarief dat door de tolkbureaus bij de overheid in rekening wordt gebracht.

In 2023 ontvingen C1-registertolken vergeleken met B2-tolken een hoger uurtarief en minder vaak het minimum uurtarief. Tolken die op de noodlijst⁷ staan, ontvingen het vaakst het minimum uurtarief. In 2024 is vergeleken met 2023 het percentage registertolken die het minimum uurtarief kregen, lager geworden. Er is procentueel dus vaker een uurtarief betaald dat hoger is dan het minimum uurtarief, dit ondanks de indexatie van het minimum uurtarief in 2024. Daarentegen is in 2024 het percentage noodlijsttolken dat het minimum uurtarief ontving, juist gestegen. Dit wijst erop dat tolken waarvan de kwaliteit is vastgesteld gevolgd door opname in het Register, beter in staat zijn geweest om in de markt hogere vergoedingen te bedingen dan voorheen.

⁷ Op de noodlijst staan tolken die niet staan geregistreerd als tolk in het Register maar waarvan wel de integriteit is vastgesteld volgens de voorschriften die ook gelden voor registertolken (VOG 80). Indien een registertolk niet beschikbaar is, kan in geval van nood een beroep worden gedaan op een tolk die staat vermeld op de noodlijst.

4. Tolkdienstverlening OM en de Rechtspraak

Tijdens de begrotingsbehandeling van het Ministerie van Justitie en Veiligheid van 2023 en het Commissiedebat Juridische Beroepen op 10 april 2024 is aandacht gevraagd voor de uitvoering van de aanbesteding voor het OM en de Rechtspraak.⁸ In lijn met de motie van de leden Van Nispen c.s.⁹ heb ik ook specifiek voor het OM en de Rechtspraak kerncijfers opgenomen, voor zover ik die cijfers binnen de contractuele afspraken mag delen.

De aanbesteding voor tolkdienstverlening ten behoeve van het OM en de Rechtspraak is vorig jaar afgerond, en met ingang van februari 2024 zijn beide contracten volledig geïmplementeerd. Beide contracten hebben een initiële looptijd van twee jaar en kunnen aansluitend maximaal met twee jaar worden verlengd.¹⁰ Het OM en de Rechtspraak bestellen sindsdien hun tolkdienstverlening bij de twee gecontracteerde tolkbureaus die op hun beurt de tolkbestellingen uitzetten bij zelfstandig ondernemende tolken. Door de tussenkomst van tolkbureaus is de relatie tussen het OM en de Rechtspraak enerzijds en de zelfstandig ondernemende tolken anderzijds veranderd. Voorheen werkten de tolken rechtstreeks, zonder tussenkomst van een tolkbureau, voor het OM en de Rechtspraak.

In de periode februari tot en met november 2024 hebben het OM en de Rechtspraak gezamenlijk 36.414 tolkbestellingen verstrekt. Dit komt neer op 4% van het totale aantal tolkopdrachten dat in dezelfde periode door de gehele rijksoverheid is gegeven.¹¹ De dienstverlening voor het OM en de Rechtspraak wordt gekenmerkt door ten eerste een hoog percentage tolkopdrachten op locatie en ten tweede een relatief groot aantal korte tolkopdrachten. Regelmatig blijkt dat er toch geen tolk nodig is doordat iemand besluit niet te verschijnen ter zitting of doordat iemand toch beschikt over voldoende kennis van de Nederlandse taal. Dit leidt tot een groot aantal annuleringen (ongeveer 15%) van de tolkbestellingen door het OM en de Rechtspraak. Anders dan in het verleden ontvangen de tolken nu, afhankelijk van het moment van annulering, ook in deze gevallen een vergoeding.

De leverzekerheid, oftewel het aandeel van alle bestelopdrachten van het OM en de Rechtspraak waarbij daadwerkelijk een tolk diensten heeft verleend, bedraagt 97,7%. Dit percentage komt overeen met de leverzekerheid die is berekend over alle andere tolcontracten. Echter, individuele niet-leveringen hebben een ongewenst effect op de continuïteit voor de processen van het OM en de Rechtspraak en moeten daarom zoveel mogelijk worden voorkomen. Het OM en de Rechtspraak zijn wekelijks met gecontracteerde tolkbureaus in gesprek om de leverzekerheid te verbeteren.

In 85% van alle bestelopdrachten van het OM en de Rechtspraak zijn tolken uit het Register geleverd die voldoen aan het gevraagde taalniveau (C1). Daarmee ligt de levernauwkeurigheid voor het OM en de Rechtspraak 5,6 procentpunten hoger dan die van de overige tolcontracten van de rijksoverheid in dezelfde periode.

⁸ Kamerstuk 2023–2024, 29 279, nr. 872

⁹ Kamerstuk 2023–2024, 36 600 VI, nr. 119

¹⁰ Het contract tolkdiensten CVOM is gestart op 5 december 2023 en loopt tot 5 december 2025 en kan aansluitend verlengd worden tot 5 december 2027. Het contract tolkdiensten OM en Rechtspraak is gestart op 5 februari 2024 en loopt tot 5 februari 2026 en kan aansluitend verlengd worden tot 5 februari 2028.

¹¹ Dit gaat om 541.741 tolkbestellingen in de periode februari tot en met juli 2024.

5. Motie van het lid Van Nispen c.s.¹²

In de huidige situatie betalen het OM en de Rechtspraak de overeengekomen tolktijd, het eventuele meerwerk per minuut en de gemaakte reiskilometers. Voor tolken die voor het OM en de Rechtspraak werk verrichten geldt hetzelfde minimum uurtarief als voor tolken die werk verrichten voor andere overheidsorganisaties. Met de stelselwijziging zijn de voorrijkosten voor tolken die voor het OM en de Rechtspraak werk verrichten uit het Btis (Besluit tarieven in strafzaken) geschrapt. Na de stelselwijziging leveren langere tolkopdrachten meer op dan voorheen (vóór 1 februari 2024), maar kunnen kortere opdrachten relatief minder opleveren dan in de oude situatie.

In de door het lid Van Nispen c.s.¹³ ingediende motie wordt gerefereerd aan een viertal aspecten die van invloed zijn op de beloning van tolken die diensten verlenen aan het OM en de Rechtspraak. In deze brief ga ik nader in op elk aspect afzonderlijk en schets ik, rekening houdend met de huidige contractuele afspraken met de tolkbureaus, waar mogelijk ruimte zit om invulling te geven aan deze motie.

Voorrijkosten

Conform de motie van de leden Sneller en Ellian¹⁴ zijn in de aanbesteding maatregelen getroffen om te voorkomen dat tolken die werk verrichten voor het OM en de Rechtspraak nadeel zouden ervaren van het schrappen van de voorrijkosten uit het Btis. In de contracten tussen de rijksoverheid en de tolkbureaus is overeengekomen dat de integrale uurprijs is opgebouwd uit alle (directe en indirecte) kostencomponenten van opdrachtnemer, waaronder de voorrijkosten voor tolkdienstverlening op locatie. Om dit voor de tolkbureaus ook financieel verantwoordelijk uitvoerbaar te maken, is in de aanbesteding het inschrijftarief met 15 euro verhoogd voor tolkdiensten op locatie. Om te zorgen dat kwaliteit in de aanbesteding zwaarder weegt dan prijs, is een weging gehanteerd van 70% kwaliteit en 30% prijs. In de andere aanbestedingen is een weging gehanteerd van 65% kwaliteit en 35% prijs.

Hoewel de voorrijkosten in het Btis alleen van toepassing waren op tolken die werkten bij gerechten en deze voorrijkosten zijn geschrapt, kunnen zelfstandig ondernemende tolken en tolkbureaus met elkaar afspraken maken over tolkdiensten op locatie. Bijvoorbeeld over de wijze waarop men voorrijden al dan niet vergoed wil hebben, via een hogere uurvergoeding of een aparte vergoeding, of over het werkaanbod of anderszins.

Voor de bepleite herinvoering van een afzonderlijke vergoeding voor de voorrijkosten dient het onder de Wet tarieven in strafzaken vallende besluit (Btis) te worden aangepast. Daarmee zouden dan ook de aanvullende voorwaarden, die op grond van de motie van de leden Sneller en Ellian¹⁵ zijn gesteld in de lopende contracten voor het OM en de Rechtspraak (voortvloeiend uit een Europese openbare aanbesteding), moeten worden teruggedraaid. Echter, het herroepen van het in de overeenkomsten opgenomen hogere inschrijftarief en het aanpassen van de gehanteerde aanvullende voorwaarden zijn juridisch op dit moment niet mogelijk omdat er dan sprake zou zijn van een «wezenlijke wijziging» van de aangegane overeenkomsten (een wijziging die de oorspronkelijke opdracht aanzienlijk verandert).

¹² Kamerstuk 2023–2024, 36 600 VI, nr. 119

¹³ Kamerstuk 2023–2024, 36 600 VI, nr. 119

¹⁴ Kamerstuk 2021–2022, 29 936, nr. 69

¹⁵ <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/moties/detail?id=2022Z14414&did=2022D29652>

Wachttijd

In de Wtis (Wet tarieven in strafzaken) en de Btis was ook vóór de stelselwijziging geen voorziening opgenomen voor een vergoeding van wachttijden. Een vergoeding van de wachttijd tussen twee tolkopdrachten was geen onderdeel van de aanbesteding en de afgesloten contracten tussen de rijksoverheid en de tolkbureaus. Wel is gebleken is dat het OM en de Rechtspraak in de praktijk vóór de stelselwijziging rekening hielden met de tijd tussen twee tolkgesprekken. De komende periode wil ik nader onderzoeken of en hoe de wachttijd van tolken tussen meerdere tolkopdrachten (meestal op dezelfde locatie) vergoed kan worden binnen de huidige contractuele afspraken.

Vergoeden per begonnen half uur en annulering

Voordat de tolkdiensten voor het OM en de Rechtspraak werden aanbesteed, kregen tolken per half uur betaald; dit was alleen bij het OM en de Rechtspraak het geval en niet bij andere overheidsorganisaties. In de aanbesteede contracten wordt nu betaald voor de in de tolkopdracht overeengekomen duur, dit met een minimum van een half uur. Mocht een opdracht in de praktijk korter blijken te zijn dan de overeengekomen duur, dan wordt in het nieuwe stelsel alsnog de volledige duur van de opdracht betaald. Daarnaast wordt het eventueel geleverde meerwerk per minuut betaald. Over beide contracten van het OM en de Rechtspraak bekeken bedraagt de gemiddelde duur van een tolkopdracht 56 minuten.

Voor alle tolcontracten geldt ook een annuleringsregeling. Tolkopdrachten die door de opdrachtgever worden geannuleerd worden, afhankelijk van het annuleringmoment, geheel, gedeeltelijk of niet uitbetaald aan het tolkbureau, die op zijn beurt de tolk op dezelfde wijze moet uitbetalen.

Binnen de bestaande contractuele afspraken lijkt het mogelijk dat het OM en de Rechtspraak opdrachten kunnen verstrekken waarin rekening wordt gehouden met voldoende tijd voor voorbereiding en ook met vertraging van de dienstverlening en mogelijke uitloop. In de komende periode wil ik de eventuele mogelijkheden hiervoor nader onderzoeken.

Betaling per normregel

Bij de inkoop van vertaaldiensten is een vergoeding per woord in de markt gebruikelijk. Vóór de stelselwijziging werd door het OM en de Rechtspraak conform de Btis een vast regeltarief uitbetaald. Het minimum woordtarief van 7,9 eurocent dat nu in alle aanbestedingen wordt gehanteerd, is gebaseerd op het toenmalige Btis; het vaste tarief per regel uit het Btis voor Duits, Engels en Frans van 0,79 euro per regel en op basis van het uitgangspunt van gemiddeld 10 woorden per regel. De vier huidige vertaalcontracten van het OM en de Rechtspraak lopen rond de zomer van 2026 af. De voorbereidingen voor de (her)aanbesteding voor de vertaaldiensten starten in het nu lopende kwartaal. Hoewel een vergoeding per normregel geen gebruikelijke berekeningsmethode is in de Nederlandse vertaalmarkt, zal ik in de voorbereiding op de aanbesteding van de vertaaldiensten de wenselijkheid en de toepasbaarheid van een vergoeding per normregel onderzoeken.

6. Audits

In de Kamerbrief van 13 april 2022¹⁶ heeft de toenmalige Minister van Justitie en Veiligheid toegezegd audits uit te laten voeren om de inhoudelijke kwaliteit van de rapportages van tolkbureaus over de geleverde tolkdienstverlening vast te kunnen stellen. Het verzoek hiertoe is voortgekomen uit de zorgen die beroepsvertegenwoordigers uitten over de betrouwbaarheid van de cijfers. Deze cijfers worden maandelijks in een standaardformat geleverd door de tolkbureaus aan mijn ministerie. De cijfers worden gebruikt voor de monitoring van de prestaties van de geleverde tolkdienstverlening. De cijfers worden geladen in een business intelligence-tool (BI-tool) die specifiek is ingericht voor de monitoring van de tolkdienstverlening. Vanuit verschillende invalshoeken wordt de geleverde dienstverlening gemonitord. De informatie hieruit wordt gebruikt bij de periodieke gesprekken met de tolkbureaus.

In 2023 zijn door KPMG audits uitgevoerd bij alle gecontracteerde tolkbureaus. Begin dit jaar is het onderzoeksrapport opgeleverd, dat bij deze brief is gevoegd. De uitkomsten van deze audits geven een positief beeld van de kwaliteit van de rapportages. Het onderzoek naar de vraag of de processen conform het contract zijn ingericht, was erop gericht om de juistheid van de managementrapportages te waarborgen (procesonderzoek). Wanneer was vastgesteld dat de processen conform het contract waren ingericht, is onderzoek gedaan naar de managementgegevens die maandelijks worden geleverd (gegevensonderzoek). Tot slot is onderzocht of de KPI's leverzekerheid en levernauwkeurigheid op een juiste wijze door de tolkbureaus worden berekend, zoals vastgelegd in het contract.

In 2025 laat mijn ministerie door KPMG aanvullend een audit uitvoeren op de eigen processen. Deze audit betreft de wijze waarop mijn ministerie de aangeleverde rapportages verwerkt in de BI-tool. Dit onderzoek is erop gericht om objectief vast te stellen dat de interne processen kloppen en zo eventuele twijfels over de betrouwbaarheid van cijfers weg te nemen. Het auditrapport komt naar verwachting medio 2025 beschikbaar.

7. Evaluatie van het stelsel

De voortdurende monitoring van de cijfers en het stelsel stelt ons in staat de behaalde resultaten zorgvuldig te evalueren. Ik houd de gevolgen van het stelsel nauwlettend in de gaten en stuur waar nodig bij. Momenteel wordt bezien hoe de evaluatie van het wettelijke deel van het stelsel in 2025 vormgegeven kan worden. Dit betreft onder meer de taken die in de wet bij het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers zijn belegd en de werking van het Register. Zodra er meer duidelijkheid is over de verdere invulling van de evaluatie, zal ik u hierover informeren.

8. Zwartboek aanbestedingen

Tijdens het tweeminutendebat Juridische Beroepen van 12 juni 2024 heeft het lid Van Nispen namens de ORT&V, één van de beroepsvertegenwoordigers voor tolken en vertalers, een zwartboek aanbestedingen overhandigd aan de toenmalige Minister voor Rechtsbescherming. Tijdens dit debat is toegezegd om in deze Kamerbrief inhoudelijk op het zwartboek te reageren. In deze brief worden enkele opvallende punten belicht.

¹⁶ Kamerstuk 2021–2022, 29 936, nr. 63

Het zwartboek is nauwkeurig geanalyseerd en enkele opdrachtgevers en tolkbureaus zijn op bepaalde onderdelen uit het zwartboek gevraagd om te reageren of een toelichting te geven. Uit de reacties blijkt dat desbetreffende opdrachtgevers en tolkbureaus het beeld dat in het zwartboek wordt geschetst, niet herkennen.

In het zwartboek worden praktijkervaringen van tolken en hun visies op de uitgangspunten en effecten van het nieuwe stelsel benoemd. Er worden in het zwartboek verschillende zorgen naar voren gebracht over het functioneren van tolkbureaus en de manier waarop zij tolken selecteren en inzetten. Eén van de veelgehoorde veronderstellingen is dat tolkbureaus bij het toekennen van opdrachten vaker kiezen voor tolken die niet voldoen aan het C1-niveau, vooral vanuit kostenbesparende overwegingen. Er werd gesuggereerd dat niet-C1-registertolken, die lager gekwalificeerd zijn, vaker worden ingezet om de kosten te drukken. De cijfers over de prestaties weerleggen deze beelden. Uit deze cijfers blijkt dat tolkbureaus voor overheidsorganisaties die C1-tolken aanvragen, ruim driekwart van de bestelopdrachten vervullen met tolken op C1-taalniveau. Hierbij merk ik op dat de levernauwkeurigheid is gemeten over alle talen, dus ook over talen waarvoor geen C1-taalniveau bestaat of waarvoor geen tolken in het Register zijn of kunnen worden ingeschreven.

Daarnaast zijn in het zwartboek zorgen geuit over de beperkte onderhandelingsruimte tussen tolken en tolkbureaus. Er werd gesteld dat tolken weinig ruimte hebben om over hun tarieven te onderhandelen, wat volgens de tolken leidt tot lage vergoedingen. Hoewel sommigen het in de praktijk anders zouden kunnen ervaren, bieden de cijfers over de prestaties hier een ander perspectief. Uit de cijfers blijkt dat er een grote variatie bestaat in de vergoedingen die tolken ontvangen. Hieruit kan worden afgeleid dat er daadwerkelijk ruimte is voor onderhandelingen tussen tolken en tolkbureaus, en dat de tarieven niet vastliggen.

Het zwartboek biedt verder aanknopingspunten voor het verbeteren van de communicatie op specifieke punten. Te weten:

- Er is behoefte aan meer duidelijkheid over waar tolken met klachten terecht kunnen. Een overzicht met informatie waar iemand met een klacht terecht kan is eind 2024 op de website van het Ministerie van Justitie en Veiligheid gepubliceerd.¹⁷
- Door tolken wordt ervaren dat door de stelselwijziging de tijd tussen twee opeenvolgende gesprekken bij het OM en de Rechtspraak niet meer vergoed wordt. Ook voor de stelselwijziging was hier geen voorziening voor opgenomen in de Wtis en het Btis. Het schrappen van een vergoeding voor wachttijd was dan ook geen onderdeel van de stelselwijziging.
- Er is meer behoefte aan transparantie over de wijze waarop tolken afspraken kunnen maken met individuele tolkbureaus met betrekking tot zakelijke voorwaarden en de afhandeling van financiële aangelegenheden, inclusief het tijdstip en de wijze van uitbetaling van vergoedingen.

Het ministerie zal op verschillende manieren aandacht besteden aan de in het zwartboek geuite bezwaren en, waar mogelijk, zorgen voor de nodige duidelijkheid. Zo zal mijn ministerie in gesprek blijven met de betrokken tolkbureaus en de opdrachtgevers over de ervaringen in de praktijk.

¹⁷ <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-justitie-en-veiligheid/tolken-en-vertalers>

9. Enquête Orde van Registertolken en -vertalers

Verder heb ik kennisgenomen van de enquête die de ORT&V onder haar leden heeft uitgezet, in het bijzonder tolken die voor het OM en de Rechtspraak werken. Het rapport is op 20 november 2024 tijdens de begrotingsbehandeling van het Ministerie van Justitie en Veiligheid door het lid Van Nispen aan mij is aangeboden. Dit rapport heb ik bestudeerd. Het kan een waardevolle bijdrage leveren om de samenwerking tussen overheid, tolkbureaus en tolken en de werkwijze van tolkdienstverlening te optimaliseren en de komende jaren verder te bestendigen.

Uit de enquête ontstaat het beeld dat respondenten minder werken voor het OM en de Rechtspraak of minder opdrachten aannemen dan vóór de aanbesteding. De respondenten die aangeven voor het OM en de Rechtspraak te werken, geven in de enquête ook aan minder inkomen te hebben na de aanbesteding.

Het is mij bekend dat deze beroepsvertegenwoordiger begin 2024 haar leden heeft opgeroepen om geen OM- en CVOM -diensten aan te nemen die op dinsdagen worden uitgevoerd. Ondanks de uitdagingen die gevoeld werden in de beginperiode van de dienstverlening onder de nieuwe contracten, zie ik in de cijfers van de monitoring voorsnog geen verminderde inzet. Uit de cijfers blijkt dat in de periode februari 2024 tot en met november 2024 voor het OM en de Rechtspraak 97,7% is geleverd met een levernauwkeurigheid van 85% op het gevraagde taalniveau, dit over in totaal 36.414 tolkbestellingen.

Uit het overzicht van de vergoedingen aan de tolken valt verder op te maken dat tolken op C1-niveau en die werken voor het OM en de Rechtspraak vaker een hogere vergoeding betaald krijgen dan C1-tolken die voor andere overheidsorganisaties werken.

Ondanks dit beeld neem ik de signalen uit de enquête serieus. Uit de enquête haal ik dat er aandacht moet zijn voor een betere samenwerking tussen tolken, tolkbureaus en overheid en dat er sprake is van vergrijzing onder de tolken die voor overheidsorganisaties werken. Hierover ga ik graag in gesprek met de ORT&V en eventuele andere beroepsvertegenwoordigers, zoals gevraagd in de motie van het lid Van Nispen c.s.¹⁸ en toegezegd tijdens de begrotingsbehandeling op 20 november 2024. In het driehoeksgesprek tussen opdrachtgevers/rijksoverheid, tolkbureaus en beroepsvertegenwoordigers zal ik aandacht besteden aan een goede onderlinge samenwerking.

10. Interventies

De vraag naar de inzet van registertolken blijft toenemen, wat leidt tot een groeiende druk op de beschikbaarheid van tolken uit het Register. In december 2023 heeft het Ministerie van Justitie en Veiligheid samen met het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers en gecontracteerde tolkbureaus een enquête uitgezet onder tolken. Het doel was te onderzoeken wat nodig is om meer tolken te laten werken voor de overheid. Met behulp van de resultaten wordt bekeken hoe binnen het huidige stelsel verbeteringen kunnen worden doorgevoerd. In de tweede bijlage treft u de uitkomst van de enquête op hoofdlijnen.

Het afgelopen jaar heeft mijn ministerie overleg gevoerd met het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers en de tolkbureaus over de noodzakelijke maatregelen om het aantal nieuwe inschrijvingen in het Register te laten toenemen. Daarnaast onderzoekt het Bureau Wet beëdigde tolken en

¹⁸ Kamerstuk 2023–2024, 36 600 VI, nr. 119

vertalers samen met de tolkbureaus of het wenselijk en haalbaar is om gerichte opleidingen te ontwikkelen. Als beheerder van het Register heeft het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers zicht op de behoeften aan de verschillende talen. Tolken in de benodigde talen worden aangemoedigd om zich verder te ontwikkelen tot C1-niveau, terwijl tolken op de noodlijst worden gestimuleerd om zich te ontwikkelen tot B2-niveau.

11. Communicatie

Voor de verdere ontwikkeling van de ingezette stelselwijziging rond de kwaliteit en de inkoop van tolk- en vertaaldienstverlening, acht ik het van belang dat er goed wordt gecommuniceerd en dat er voortdurend wordt gewerkt aan de samenwerking tussen de verschillende belanghebbenden zoals beroepsvertegenwoordigers van tolken en vertalers, tolk- en vertaalbureaus als ook de afnemers van tolk- en vertaaldiensten. De samenwerking moet zijn gericht op een evenwichtige doorontwikkeling van het stelsel.

Gesprekken met beroepsvertegenwoordigers en tolkbureaus

Het ministerie voert minimaal één keer per jaar gesprekken met beroepsvertegenwoordigers van zelfstandig ondernemende tolken en vertalers over de werking van de nieuwe werkwijze. Gezien de belangrijke rol van tolk- en vertaalbureaus in de samenwerking is het van belang dat deze gesprekken voortgezet gaan worden in een driehoek en worden naast opdrachtgevers/rijksoverheid en beroepsvertegenwoordigers ook de tolk- en vertaalbureaus uitgenodigd.

Dag van de tolkdienstverlening

Op 11 oktober 2024 vond de derde editie van de Dag van de Tolkdienstverlening plaats. Vertegenwoordigers van de verschillende ketenpartners, waaronder opdrachtgevers, tolkbureaus, beroepsvertegenwoordigers en tolken, vormden gezamenlijk een beeld van de continuïteit en de kwaliteit van de tolkdienstverlening. Er is stilgestaan bij de realisatie van de beoogde doelen en er werd een toelichting gegeven op de gerealiseerde prestaties, de veiligheid voor tolken en de mogelijkheid van het toepassen van technologische ontwikkelingen. Ook zijn discussies gevoerd; onder andere over de niet-leveringen/no-shows door tolken, de levering van een ander taalniveau dan besteld, annuleringen van reeds aanvaarde tolkopdrachten en klachtenprotocollen. De rode draad van deze dag was dat partijen vooral mét elkaar het gesprek moeten voeren, niet over elkaar. Aan het eind van de dag gaven de aanwezigen aan dat ze graag zouden zien dat dit evenement volgend jaar opnieuw wordt georganiseerd. Het ministerie zal ook in 2025 een Dag van de Tolkdienstverlening organiseren.

Tot slot

De invoering van een nieuwe werkwijze voor de inkoop en de kwaliteit van de tolk- en vertaaldienstverlening is een belangrijke maar complexe en gevoelige aangelegenheid geweest. Op basis van de huidige stand van zaken concludeer ik voorzichtig dat er positieve resultaten zijn geboekt. Tegelijkertijd blijft het belangrijk om in de praktijk aandacht te besteden aan een goede onderlinge samenwerking en de verdere ontwikkeling van het stelsel. Met deze brief heb ik, binnen de ruimte die ik heb en zonder inbreuk te maken op de contractuele afspraken met tolkbureaus, invulling

gegeven aan de motie van het lid Van Nispen c.s.¹⁹ Over de voortgang van de aangekondigde onderzoeken met betrekking tot het vergoeden van de wachttijd, het vergoeden per begonnen half uur en de betaling per normregel zal ik uw Kamer vóór het zomerreces van 2025 informeren.

Ik zal uw Kamer jaarlijks in het najaar blijven informeren over de prestaties van de tolkdienstverlening en de stand van zaken rondom de ontwikkeling van het stelsel tolk- en vertaaldienstverlening.

De Staatssecretaris van Justitie en Veiligheid,
T.H.D. Struycken

¹⁹ Kamerstuk 2023–2024, 36 600 VI, nr. 119

BIJLAGEN

- I. Factsheet tolkdienstverlening 2023/2024
- II. Resultaten enquête onder tolken 2023
- III. Auditonderzoeksrapport: «Jaarlijkse samenvatting van onderzoeken naar gegevenssets van tolkbureaus (2023)»