

KADEROVEREENKOMST VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

Deze kaderovereenkomst (de "Kaderovereenkomst") wordt afgesloten:

TUSSEN:

- 1) het extern verzelfstandigd Agentschap Integratie en Inburgering, een privaatrechtelijke stichting met statutaire zetel te Tour & Taxis — Koninklijk Pakhuis, Havenlaan 86C, bus 212, 1000 Brussel, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen met ondernemingsnummer 0543.307.391 (RPR Brussel) (hierna het "Agentschap");

rechtsgeldig vertegenwoordigd door Jo De Ro, algemeen directeur en Roel Verhaert, voorzitter van de raad van bestuur;

- 2) Atlas, Integratie en inburgering Antwerpen, een vereniging zonder winstoogmerk met zetel te Carnotstraat 110, 2060 Antwerpen, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen met ondernemingsnummer 0421.722.346 (RPR Antwerpen) (hierna "Atlas");

rechtsgeldig vertegenwoordigd door Sandy Peeters, algemeen directeur;

- 3) Amal, Integratie en Inburgering Gent, een vereniging zonder winstoogmerk met zetel te Botermarkt 1, 9000 Gent, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen met ondernemingsnummer 0507.873.093 (RPR Gent, afdeling Gent) (hierna "Amal");

rechtsgeldig vertegenwoordigd door Astrid De Bruycker, voorzitter, en Luc Baeckeland, ondervoorzitter,

hierna de "Dienstverleners" genoemd.

EN:

- 4) [NAAM ORGANISATIE] met zetel te
[ADRES]
ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen met ondernemingsnummer
[ONDERNEMINGSNUMMER];
rechtsgeldig
vertegenwoordigd door:
[NAAM]
[FUNCTIE]

hierna de "Voorziening" genoemd.

De Dienstverleners en de Voorziening worden hierna individueel een "Partij" en gezamenlijk de "Partijen" genoemd.

PREAMBULE

- (A) De drie Dienstverleners zijn verantwoordelijk voor de dienstverlening inzake sociaal tolken en sociaal vertalen in het Nederlands taalgebied en het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad. Dit in het kader van het Decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaams Integratie- en Inburgeringsbeleid (het "Decreet").
- (B) De Voorziening is een voorziening, organisatie of openbaar bestuur in de zin van artikel 42 van het Decreet.
- (C) De Voorziening wenst beroep te doen op de Dienstverleners voor het leveren van sociale tolk- en vertaalopdrachten.
- (D) Deze Kaderovereenkomst bevat de algemene principes.
- (E) Via het addendum (het "Addendum") worden de specifieke diensten, tarifiering en facturatie meer in detail besproken per Dienstverlener.
- (F) Deze Kaderovereenkomst vervangt alle andere mogelijke overeenkomsten tussen de Voorziening en één of meerdere Dienstverleners.

WORDT OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

Artikel 1 - Sociaal tolken en vertalen ingebed in een breder taalbeleid

Een professioneel, kwaliteitsvol uitgebouwd aanbod sociaal tolken en vertalen kan ondersteuning bieden in de communicatie met een anderstalig cliënteel. Het kan een hulp zijn voor wie het Nederlands (nog) niet (voldoende) beheerst, om de weg te vinden naar deze Voorzieningen. Het biedt ondersteuning aan de Voorzieningen om de kwaliteit van het aanbod — ook naar een divers publiek — te handhaven. Maar sociaal tolken en vertalen is niet het antwoord op élk communicatieprobleem. De Voorziening engageert zich bij afsluiten van deze Kaderovereenkomst tot het efficiënt en effectief inzetten van het sociaal tolken en vertalen als onderdeel van een ruimer taalbeleid.

Artikel 2 - Omschrijving van de diensten

2.1. De Dienstverleners verstrekken volgende diensten:

Voor het Agentschap:

- ▶ Sociaal tolken op afstand (telefoontolken en videotolken)
- ▶ Sociaal tolken ter plaatse
- ▶ Sociaal vertalen

Voor Atlas voor organisaties gelegen in de stad Antwerpen en districten:

- ▶ Sociaal tolken op afstand (videotolken)
- ▶ Sociaal tolken ter plaatse
- ▶ Sociaal vertalen

Voor Amal voor organisaties gelegen in Groot-Gent:

- ▶ Sociaal tolken op afstand (videotolken)
- ▶ Sociaal tolken ter plaatse
- ▶ Sociaal vertalen

De specifieke modaliteiten verschillen per Dienstverlener. Deze worden verder beschreven in het Addendum.

- 2.2. De Dienstverleners leveren sociaal tolken en vertalers aan de Voorziening in het kader van hun sociale en administratieve dienstverlening en/of psychosociale dienstverlening.
- 2.3. De Voorziening mag het sociaal tolken en vertalen niet inzetten bij interventies met een commercieel, politiek of religieus oogmerk.
- 2.4. Sociaal tolken en vertalen gebeurt uitsluitend van en naar het Nederlands.
- 2.5. De opdrachten worden uitgevoerd door gecertificeerde tolken en gekwalificeerde vertalers.

Artikel 3 - Duurtijd

- 3.1. Deze Kaderovereenkomst gaat in op datum van ondertekening en wordt aangegaan voor onbepaalde duur.
- 3.2. Elke Partij heeft het recht de Kaderovereenkomst op elk ogenblik op te zeggen rekening houdend met een opzegperiode van één maand. Deze stopzetting van de Kaderovereenkomst gebeurt per e-mail met ontvangstbevestiging.
- 3.3. Elke Partij kan de Kaderovereenkomst zonder opzegging of vergoeding beëindigen, wanneer uitzonderlijke omstandigheden elke verdere professionele samenwerking tussen de Voorziening en de Dienstverleners definitief onmogelijk maken of wanneer een andere Partij ernstig aan haar verplichtingen tekortkomt.

Artikel 4 - Uitvoering

- 4.1. De Dienstverleners verbinden zich ertoe de in artikel 2 omschreven diensten te presteren en zich daartoe naar beste vermogen in te spannen.
- 4.2. De Voorziening respecteert de algemene gedragsregels voor een correcte en efficiënte inzet van sociaal tolken en vertalen, en stelt alles in het werk om de Dienstverlener toe te laten de diensten op normale wijze te presteren. De Voorziening zal hierbij het afsprakenkader opgenomen in bijlage 2 (het "Afsprakenkader") en de deontologische code opgenomen in bijlage 3 (de "Deontologische Code") nauwgezet naleven. De Voorziening zal verder haar medewerkers die beroep doen op de dienstverlening op de hoogte brengen van het Afsprakenkader en de Deontologische Code.
- 4.3. De Voorziening zal de tolkprestatie steeds valideren. Indien de Voorziening nalaat dit te doen, wordt de tolkprestatie beschouwd als volbracht, en zal deze aan de tolk worden uitbetaald.
- 4.4. De Partijen verbinden zich er uitdrukkelijk toe om deze Kaderovereenkomst uit te voeren in overeenstemming met de relevante toepasselijke wetten en normen van welke aard ook.

Artikel 5 - Personeel, aangestelde en onderaannemers

- 5.1. De Dienstverleners kunnen voor de uitoefening van de diensten beroep doen op en opdrachten geven aan door hen geselecteerde en/of aangestelde personen.
- 5.2. De met de opdracht belaste personen zullen enkel een overeenkomst hebben met de Dienstverleners. Zij zullen op generlei wijze kunnen worden beschouwd als werknemers van de Voorziening en hun relatie met de Voorziening zal geenszins kunnen worden beschouwd als een arbeidsovereenkomst.
- 5.3. De Dienstverleners verbinden er zich toe om voor de uitvoering van de overeengekomen opdrachten vakbekwame personen in te zetten.
- 5.4. De Partijen zullen er zich uitdrukkelijk van onthouden om ook maar enig gedeelte van het gezag over het personeel van een andere Partij uit te oefenen.

Artikel 6: Geheimhouding van vertrouwelijke informatie

- 6.1. Partijen verbinden zich ertoe alle informatie waarvan zij kennis krijgen tijdens de uitvoering van deze Kaderovereenkomst geheim te houden.
- 6.2. Alle informatie met betrekking tot de activiteiten van de Partijen, valt onder deze geheimhoudingsverplichting, tenzij deze informatie toegankelijk was voor het publiek op het ogenblik waarop een Partij de informatie vernam.

Artikel 7 - Volume van de prestaties

- 7.1. Partijen maken geen raming van het volume van de diensten die een Dienstverlener zal verstrekken aan de Voorziening.
- 7.2. De Voorziening doet beroep op de diensten van de Dienstverlener telkens wanneer dit nodig is.

Artikel 8 — Vergoeding en facturatie

- 8.1. De Voorziening is de Dienstverleners de vergoeding verschuldigd opgenomen in dit artikel, tenzij er beroep kan worden gedaan op een subsidie of andere toelage.
- 8.2. De gecertificeerde sociaal tolk wordt vergoed volgens een vast uurtarief van €56/u.
 - ▶ Voor het sociaal telefoontolken is er een minimum forfait voor het eerste kwartier en vanaf het tweede kwartier is een bijkomende tolkkost per begonnen segment van 5 minuten.
 - ▶ Voor het sociaal videotolken is er is er een minimum forfait voor het eerste halfuur en vanaf het tweede halfuur is er een bijkomende tolkkost per begonnen kwartier.
 - ▶ Voor het sociaal tolken ter plaatse is er een minimum forfait voor het eerste uur en vanaf het tweede uur is een bijkomende tolkkost per begonnen kwartier.
Voor het tolken ter plaatste krijgt de tolk ook de reële verplaatsingskost vergoed, volgens het wettelijk barema voor verplaatsing met auto of fiets. Verplaatsingen met het openbaar vervoer worden vergoed volgens de door de Dienstverlener in het addendum bepaalde procedure.
- 8.3. De gekwalificeerde vertaler
Er wordt één tarief gehanteerd voor de vertaling van zowel de officiële als de informatieve documenten. De kostprijs van de sociaal vertaling wordt berekend op de Nederlandse tekst.
 - ▶ Vergoeding voor de vertaler
€0,13 per woord
Minimum forfait €26
 - ▶ Vergoeding voor de revisor
€0,06 per woord
Minimum forfait €12
 - ▶ Toeslag voor legalisatie/beëdiging
€5 per vertaling
- 8.4. De vergoeding van de gecertificeerde tolk / gekwalificeerde vertaler wordt om de 5 jaar geëvalueerd i.f.v. de evolutie van de tarieven in vergelijkbare sectoren.
- 8.5. Alle kosten eigen aan het presteren van de diensten zijn inbegrepen in bovenstaande vergoedingen.
- 8.6. Facturatiesysteem en te volgen procedure wordt geregeld in het Addendum van de Dienstverlener.

Artikel 9 — Annulaties

9.1. Door de Voorziening

- ▶ Voor opdrachten gepland op een werkdag volgend op een werkdag, die worden geannuleerd minder dan 24 uur voor het tijdstip van uitvoering, wordt de gereserveerde tijd aangerekend. Indien de tolk reeds onderweg was naar de opdrachten, wordt ook de afgelegde afstand of de kost voor het openbaar vervoer vergoed.
- ▶ Voor opdrachten gepland op de eerste werkdag na het weekend of een feestdag, die worden geannuleerd na 16 uur op de laatste werkdag voor het weekend of de feestdag, wordt de gereserveerde tijd aangerekend. Indien de tolk reeds onderweg was naar de opdrachten, wordt ook de afgelegde afstand of de kost voor het openbaar vervoer vergoed.
- ▶ Vertalingen die worden geannuleerd nadat de vertaler de opdracht reeds aanvatte, worden aangerekend à rato van het reeds vertaalde deel.

9.2. Door de Dienstverlener of de Tolk/Vertaler

- ▶ Er is geen compensatieregeling voor opdrachten die door de Dienstverlener worden geannuleerd.
- ▶ Er is geen compensatieregeling voor opdrachten die minder dan 24 uur voor het tijdstip van uitvoering worden geannuleerd door de Tolk. Frequentie van annulatie wordt consequent gemonitord en kan aanleiding geven tot tijdelijke of definitieve stopzetting van de samenwerking met de Tolk.
- ▶ Er is geen compensatieregeling voor een vertaalopdracht die na aanvaarding wordt geannuleerd door de Vertaler. Frequentie van annulatie wordt consequent gemonitord en kan aanleiding geven tot tijdelijke of definitieve stopzetting van samenwerking met de Vertaler.

Artikel 10 - Aansprakelijkheid

- 10.1. Zoals omschreven in artikel 4.1., vormt de verbintenis van de Dienstverleners een inspanningsverbintenis. Zij kunnen nooit aansprakelijk worden gesteld voor onrechtstreekse schade, gevolgschade of gederfde winst. Hun maximale mogelijke aansprakelijkheid zal steeds beperkt zijn tot de vergoeding uitbetaald aan de Dienstverleners voor de verleende diensten.

Artikel 11 - Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

- 11.1. Onderhavige Kaderovereenkomst is onderworpen aan het Belgisch recht.
- 11.2. Elk geschil dat naar aanleiding van de uitvoering of de beëindiging van deze Kaderovereenkomst tussen partijen ontstaat, behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de Nederlandstalige rechtbanken van Brussel.

Opgemaakt te Brussel op [DATUM]/...../ in vier originele exemplaren, waarvan elke Partij verklaart een origineel te hebben ontvangen.

HANDTEKENINGENPAGINA

Voor de Voorziening,

[NAAM],

[FUNCTIE].....

Voor het Agentschap Integratie en Inburgering,



Roel Verhaert,
Voorzitter Raad van Bestuur



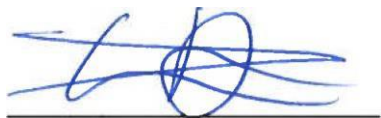
Jo De Ro,
Algemeen directeur

Voor Integratie en Inburgering Antwerpen VZW,

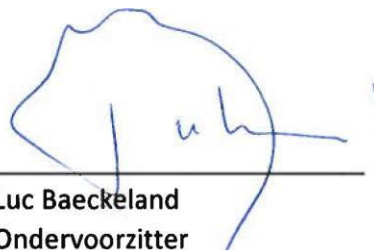


Sandy Peeters,
Algemeen directeur

Voor Integratie en Inburgering Gent VZW,



Astrid De Bruycker,
Voorzitter



Luc Baeckeland
Ondervoorzitter

Bijlagen:

- 1) Addendum/Addenda
- 2) Afsprakenkader
- 3) Deontologische Code
- 4) Identificatieformulier

ADDENDUM BIJ DE KADEROVEREENKOMST VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

ADDENDUM BIJ DE KADEROVEREENKOMST VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

Dit addendum (het “**Addendum**”) wordt afgesloten:

TUSSEN:

het **extern verzelfstandigd Agentschap Integratie en Inburgering**, een privaatrechtelijke stichting met statutaire zetel te Tour & Taxis – Koninklijk Pakhuis, Havenlaan 86C, bus 212, 1000 Brussel, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen met ondernemingsnummer 0543.307.391 (RPR Brussel);

rechtsgeldig vertegenwoordigd door Roel Verhaert, voorzitter raad van bestuur, en Jo De Ro, algemeen directeur;

hierna het “**Agentschap**” genoemd;

EN:

[NAAM ORGANISATIE],
met zetel te **[ADRES]**,
ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen met ondernemingsnummer
[ONDERNEMINGSNUMMER];
rechtsgeldig vertegenwoordigd door:
[NAAM],
[FUNCTIE]

hierna de “**Voorziening**” genoemd.

De Agentschap en de Voorziening worden hierna individueel een “**Partij**” en gezamenlijk de “**Partijen**” genoemd.

PREAMBULE

- (A) Partijen hebben op **[DATUM]**/...../..... een kaderovereenkomst voor het gebruik van sociaal tolken en vertalen getekend (de “**Kaderovereenkomst**”).
- (B) In uitvoering van artikel 9.1 van de Kaderovereenkomst wensen de Partijen middels dit Addendum de diensten, tarifiering en facturatie voor het Agentschap te verduidelijken en in detail uiteen te zetten.
- (C) De bepalingen in dit Addendum maken integraal deel uit van de Kaderovereenkomst.

WORDT OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

Artikel 1 - Samenwerking andere dienstverleners

1.1. Partijen erkennen dat Voorzieningen gevestigd op het grondgebied van stad Antwerpen en districten een beroep kunnen doen op de dienstverlening van Atlas, Integratie en Inburgering Antwerpen VZW ("**Atlas**") aan de voorwaarden van de Kaderovereenkomst en de specifieke bepalingen voorzien in het addendum bij de Kaderovereenkomst voor Atlas. Atlas is het eerste aanspreekpunt voor tolkopdrachten ter plaatse en vertalingen voor Voorzieningen op het grondgebied van stad Antwerpen.

1.2. Partijen erkennen dat Voorzieningen gevestigd op het grondgebied van Groot-Gent een beroep kunnen doen op de dienstverlening van Amal, Integratie en Inburgering Gent VZW ("**Amal**") aan de voorwaarden van de Kaderovereenkomst en de specifieke bepalingen voorzien in het addendum bij de Kaderovereenkomst voor Amal. Amal is het eerste aanspreekpunt voor tolken ter plaatse en vertalingen voor voorzieningen op het grondgebied van Groot-Gent.

1.3. Partijen erkennen dat Voorzieningen gevestigd op het grondgebied van Brussel-Hoofdstad een beroep kunnen doen op de dienstverlening van Brussel Onthaal vzw volgens de bepalingen van de overeenkomst tussen het Agentschap en Brussel Onthaal. Brussel Onthaal is het eerste aanspreekpunt voor gecertificeerd tolken ter plaatse en biedt daarnaast een:

- Aanvullend aanbod telefoontolken via Nederlands, Frans of Engels
- Aanvullend aanbod tolken ter plaatse via het Nederlands, Frans en Engels
- Aanvullend aanbod gecertificeerd vertalen.

Artikel 2 – Inloggen op en gebruik van het webportaal

2.1. Partijen erkennen dat iedere Voorziening die een Kaderovereenkomst afsluit met het Agentschap, toegang krijgt tot het Webportaal: **aanvraag.sociaaltolkenenvertalen.be** (het "**Webportaal**") waarop de Voorziening kan inloggen na activering van haar account.

Instructies en aanbevelingen voor een correct en efficiënt gebruik van het webportaal worden ter beschikking gesteld op de website van het Agentschap www.integratie-inburgering.be.

2.2. Op het Webportaal wordt één account per Voorziening (of deelwerking indien gewenst) geactiveerd op het email-adres dat door de Voorziening wordt bepaald. De Voorziening erkent dat verdere activering binnen de Voorziening haar verantwoordelijkheid is. Het Agentschap activeert zelf geen bijkomende webaccounts. Voor richtlijnen met betrekking tot een intern beleid inzake toekenning van webaccounts wordt verwezen naar de website van het Agentschap.

ADDENDUM BIJ DE KADEROVEREENKOMST VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

2.3. Het Webportaal is het kanaal voor:

- Aanpassen adresgegevens van de Voorziening (en de deelwerkingen, indien van toepassing);
- Activering bijkomende webaccounts;
- Aanvragen tolk ter plaatse;
- Reservaties telefoontolken;
- Opvolging door de Voorziening van de ingediende aanvragen;
- Publicatie met detail van de aanvragen en de kostprijs op basis van de geregistreerde gegevens;
- Statistieken met betrekking tot de ingediende aanvragen;
- Communicatie tussen de Voorziening en het Agentschap.

De Dienstverlener voorziet verdere ontwikkeling van webportaal en registratiesoftware waardoor bijkomende functionaliteiten mogelijk worden. Deze betreffen in de eerste plaats:

- Aanvraag vertalingen met opladen bronteksten in het webportaal. Tot deze functionaliteit wordt geactiveerd, worden bronteksten bezorgd per mail via STV@integratie-inburgering.be.
- Digitale validering van tolkopdrachten ter plaatse door de Voorziening.

De Voorziening wordt geïnformeerd over deze ontwikkelingen ingeval werkwijze en procedure mogelijks hieraan moeten worden aangepast.

Artikel 3 - Validering van geleverde tolkprestaties

3.1. Opdrachten tolken ter plaatse

- 1) Bij de bevestiging van een opdracht die door de Tolk/Vertaler werd aanvaard, wordt een prestatiefiche meegestuurd met alle data betreffende de aangevraagde opdracht. De Tolk/Vertaler neemt deze prestatiefiche mee naar de opdracht en legt deze nadat de opdracht werd volbracht voor aan de voorziening.
- 2) De voorziening vult op deze prestatiefiche volgende gegevens in:
 - Uur aankomst van de Tolk;
 - Begintijd opdracht;
 - Eindtijd opdracht;
 - Eventuele bemerkingen.
- 3) Tolk en voorziening ondertekenen samen de ingevulde prestatiefiche.
- 4) De Tolk neemt de prestatiefiche mee om, nadat ook de effectief gereden km zijn ingevuld, op te laden in het Webportaal ter verantwoording van zijn/haar factuur.
- 5) Indien de voorziening ook een exemplaar van de prestatiefiche wenst bij te houden wordt de fiche hetzij in tweevoud ingevuld en ondertekend, hetzij na ondertekening gekopieerd door de Voorziening.

De Dienstverlener voorziet in de verdere ontwikkeling van webportaal en registratiesoftware de mogelijkheid tot digitale validatie van de uitgevoerde opdrachten door de Voorziening. De Voorziening zal tijdig over deze ontwikkelingen en de nieuwe werkwijze die hieruit volgt worden geïnformeerd. Zodra gedigitaliseerde validering van de prestaties ter plaatse mogelijk is, zullen er geen papieren prestatiefiches meer worden gebruikt.

ADDENDUM BIJ DE KADEROVEREENKOMST VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

3.2. Afstandstolken

3.2.1. Opdrachten telefoontolken zonder reservatie

De duurtijd van het tolkgesprek wordt geregistreerd middels op maat ontwikkelde software. De registratie begint te lopen zodra Voorziening en tolk met elkaar in verbinding worden gebracht en eindigt wanneer de Voorziening inhaakt.

Deze gesprekken worden **niet** op naam of telefoonnummer van de medewerker van de Voorziening geregistreerd.

Voor het verkrijgen van een niet-gereserveerde telefoontolk voorziet de Voorziening een **code** die intern wordt verspreid onder de medewerkers die toelating hebben om in te bellen. Deze code kan op vraag worden gewijzigd. Er is een verschillende code per deelwerking mogelijk.

Partijen erkennen dat de effectieve vergoeding wordt berekend volgens de algemene principes van de Kaderovereenkomst.

3.2.2. Gereserveerde opdrachten telefoontolken

Reservaties en dus ook hieruit voortvloeiende volbrachte of geannuleerde opdrachten telefoontolken zijn wel identificeerbaar, want zijn gekoppeld aan de webaccount van de Voorziening van waarop de reservatie werd aangevraagd.

Partijen erkennen dat de effectieve vergoeding wordt berekend volgens de algemene principes van de Kaderovereenkomst.

3.2.3. Opdrachten videotolken

Opdrachten videotolken gebeuren via het beveiligd domein op Google Meet Business dat hiervoor werd opgezet. Enkel wie een toegangsaccount heeft gekregen tot dit beveiligd platform kan gebruik maken van een videotolk. De gepresteerde uren worden door de tolk geregistreerd en via het webportaal gevalideerd door de aanvrager.

Partijen erkennen dat de effectieve vergoeding wordt berekend volgens de algemene principes van de Kaderovereenkomst.

Artikel 4 - Tarifiering en facturatie

4.1. Voor de tarieven wordt verwezen naar artikel 8. En artikel 9. van de Kaderovereenkomst. Het Agentschap rekent 100% van de directe kost door aan de Voorziening, tenzij subsidies worden verkregen.

4.2. Partijen komen overeen dat de facturatievoorstellen (met detail van de aanvragen op basis van geregistreerde gegevens) voor de Voorziening maandelijks ter nazicht worden gepubliceerd op het Webportaal.

ADDENDUM BIJ DE KADEROVEREENKOMST VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

- 4.3. Het Agentschap maakt binnen vijftien dagen na het verstrijken van elk kwartaal aan de Voorziening een factuur over per e-mail voor de in het afgelopen kwartaal gepresteerde diensten. Op vraag van de Voorziening kan hiervan worden afgeweken.
- 4.4. Wanneer de som van de facturatievoorstellen binnen het kwartaal het bedrag van €1.000 bereikt of overschrijdt, wordt afgeweken van artikel 4.3. en wordt de factuur voor het verstrijken van het kwartaal opgemaakt.
- 4.5. De factuur wordt geacht te zijn aanvaard bij gebreke van opmerkingen vanwege de Voorziening binnen zeven dagen na ontvangst ervan, die bij aangetekende brief aan het Agentschap worden overgemaakt.
- 4.6. De factuur is betaalbaar binnen dertig dagen na het verstrijken van de in artikel 4.5. bepaalde termijn.

Artikel 5 – Afspraken annulatie bij uitzonderlijke of collectieve sluiting

- 5.1. Ingeval de uitzonderlijke sluiting niet minstens twee weken werd aangekondigd via het webportaal, gelden de annulatieafspraken voorzien in art. 9 van de Kaderovereenkomst
- 5.2. Ingeval de uitzonderlijke sluiting (vb. teamdag, zomersluiting) minstens twee weken voor sluiting werd aangekondigd via het webportaal geldt: opdrachten gepland de eerste werkdag na de uitzonderlijke sluitingsdag die niet werden geannuleerd vóór 16 uur de werkdag vóór de uitzonderlijke sluitingsdag worden aangerekend.
- 5.3. Ingeval collectieve sluiting (het Agentschap sluit collectief tussen Kerst en Nieuw): opdrachten gepland de eerste werkdag na collectieve sluiting die niet werden geannuleerd vóór 16 uur de werkdag vóór de uitzonderlijke sluitingsdag worden aangerekend.

Artikel 6 - Meldingen en klachten

6.1. Over de werking van de Dienstverlener

- 1) De melding/klacht wordt schriftelijk geformuleerd en per mail bezorgd aan de dienst Sociaal Tolken en Vertalen via STV@integratie-inburgering.be;
- 2) Er kunnen vragen om verheldering worden gesteld, indien nodig;
- 3) Na onderzoek wordt teruggekoppeld naar de melder met de vaststellingen en/of oplossing;
- 4) Doorverwijzing naar de Vlaamse ombudsman indien het antwoord onbevredigend is.

6.2. Over de tolk/vertaler

ADDENDUM BIJ DE KADEROVEREENKOMST VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

- 1) De melding/klacht wordt schriftelijk geformuleerd en per mail bezorgd aan de dienst Sociaal Tolken en Vertalen via STV@integratie-inburgering.be;
- 2) Er kunnen vragen om verheldering worden gesteld, indien nodig;
- 3) De klacht/melding wordt onderzocht, alle Partijen worden hierbij gehoord;
- 4) Na intern overleg en overleg met de andere Dienstverleners, wordt de beslissing meegedeeld aan alle Partijen;
- 5) Mogelijke beslissingen:
 - a. Klacht/melding is ongegrond, de tolk wordt verder ingezet;
 - b. De tolk/vertaler wordt verder ingezet mits opvolging en/of remediëring;
 - c. De tolk/vertaler wordt tijdelijk op non-actief gezet; of
 - d. De tolk/vertaler wordt geschrapt uit het bestand.
- 6) Doorverwijzing naar de algemene klachtenprocedure van het Agentschap indien antwoord onbevredigend (klachtenformulier op www.integratie-inburgering.be)

Artikel 7 Privacy, verwerking en bescherming van persoonsgegevens (GDPR)

Partijen gaan akkoord dat elke Verwerking van Persoonsgegevens in verband met en ten behoeve van de uitvoering van de Kaderovereenkomst, zal voldoen aan de daarop van toepassing zijnde privacyregelgeving (met inbegrip van maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming).

Voor de doeleinden van dit artikel 7, hebben de volgende termen de hiern genoemde betekenis:

“Algemene Verordening Gegevensbescherming”: betekent Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.

“Persoonsgegevens” en **“Verwerking”** hebben de betekenis die daaraan toegekend worden in artikel 4 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 8 - Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

7.1. Onderhavig Addendum is onderworpen aan het Belgisch recht.

7.2. Elk geschil dat naar aanleiding van de uitvoering of de beëindiging van dit Addendum tussen Partijen ontstaat, behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de Nederlandstalige rechtbanken van Brussel.

ADDENDUM BIJ DE KADEROVEREENKOMST VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

Opgemaakt te Brussel op [**DATUM**]/...../..... in twee (2) originele exemplaren, waarvan elke Partij verklaart een origineel te hebben ontvangen.

VOLGEN DE HANDTEKENINGEN VAN DE PARTIJEN

ADDENDUM BIJ DE KADEROVEREENKOMST VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

Voor de Voorziening,

[NAAM],

[FUNCTIE]

Voor het Agentschap Integratie en Inburgering,



Roel Verhaert,
Voorzitter van de raad van bestuur



Jo De Ro,
Algemeen directeur

ADDENDUM BIJ DE KADEROVEREENKOMST VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

Dit addendum (het “**Addendum**”) wordt afgesloten:

TUSSEN:

Atlas, Integratie en inburgering Antwerpen, een vereniging zonder winstoogmerk met zetel te Carnotstraat 110, 2060 Antwerpen, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen met ondernemingsnummer 0421.722.346 (RPR Antwerpen) rechtsgeldig vertegenwoordigd door Sandy Peeters algemeen directeur

hierna het “**Atlas**” genoemd;

EN:

.....met zetel te
..... ingeschreven in de Kruispuntbank van
Ondernemingen met ondernemingsnummer;
rechtsgeldig vertegenwoordigd door (naam)
(functie).....
hierna de “**Voorziening**” genoemd.

Atlas en de Voorziening worden hierna individueel een “**Partij**” en gezamenlijk de “**Partijen**” genoemd.

PREAMBULE

- (A) Partijen hebben een kaderovereenkomst voor het gebruik van sociaal tolken en vertalen getekend (de “**Kaderovereenkomst**”).
- (B) In uitvoering van artikel 9.1 van de Kaderovereenkomst wensen de Partijen met dit Addendum de diensten, tarifiering en facturatie voor Atlas verduidelijken en in detail uiteen te zetten.
- (C) De bepalingen in dit Addendum maken integraal deel uit van de Kaderovereenkomst.

WORDT OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

Atlas zet in op taalbeleid en taal oefenkansen

Sociaal tolken en vertalen is een essentieel communicatiemiddel voor wie geen of onvoldoende Nederlands begrijpt. Het zorgt ervoor dat dienstverleners hun opdracht efficiënt en effectief kunnen realiseren.

Tegelijk is sociaal tolken en vertalen maar één van de vele middelen die we kunnen gebruiken in de communicatie met anderstaligen.

Atlas STV wil meer en beter inzetten op deze brede taalopdracht. Zo kunnen we er samen voor zorgen dat mensen de juiste ondersteuning krijgen in een toegankelijke taalomgeving, met de inzet van een juiste mix van instrumenten

Bovendien zijn je contacten met anderstaligen belangrijke taal oefenkansen.

In de stad is er een ruim aanbod aan NT2 lessen en taal oefenkansen.

Stimuleer je klant of ouder om Nederlands te leren of verder te oefenen.

Kijk op www.nederlandoefenen.be of neem contact op met Atlas voor meer informatie.

Bij Atlas kan je terecht voor

- informatie en advies,
- vorming en
- een traject op maat

over een taal – en tolkenbeleid, Klare Taal, taal oefenkansen, omgaan met diversiteit.
 Meer informatie vind je op onze website. www.atlas-antwerpen.be

Financieringsmodel in functie van gebruikersbijdrage

De bijdrage van Antwerpse organisaties wordt bepaald op basis van onderstaand model, bestaande uit 3 categorieën.

- **Categorie 1:** stedelijke diensten (inclusief OCMW), lokale politie (maatschappelijke diensten) en Integratie & Inburgering, Atlas.
- **Categorie 2:** voorzieningen die vallen onder bevoegdheid van VO Departement Welzijn, volksgezondheid & gezin, voorzieningen die vallen onder bevoegdheid van VO Departement Zorg en Gezondheid - de centra voor geestelijke gezondheidszorg, NGO's, gezondheidsdiensten met terreinwerking en sociale huisvesting
- **Categorie 3:** voorzieningen binnen andere sectoren niet opgenomen in categorie 1 en 2.

Aanvang op 01/01/2023.

Vanaf het moment dat er duidelijkheid is over tussenkomst vanuit de Vlaamse en federale beleidsdomeinen, past Atlas haar werking en tarifiering hierop aan.

Atlas zal de voorziening minstens één maand op voorhand informeren

Op dat moment hebben beide partijen de mogelijkheid om de overeenkomst te beëindigen.

	Tolken ter plaatse	Videotolken	Informatieve vertalingen	Revisie van vertalingen
Organisaties in categorie 1 Stedelijke diensten incl. OCMW, Lokale Politie (maatschappelijke diensten) Integratie & Inburgering, Atlas	Geen bijdrage	Geen bijdrage	Geen bijdrage	Geen bijdrage
Organisaties in categorie 2 - Organisaties binnen VO beleidsdomein Welzijn, volksgezondheid en gezin: WVG // Opgroeien: Kind & gezin - Jeugdhulp // VAPH - Voorzieningen binnen VO Geestelijke Gezondheidszorg, nl.de centra voor geestelijke gezondheidszorg - Gezondheidsorganisaties met terreinwerking (WGC, Violet) - NGO's - Sociale Huisvesting	€ 29 per uur plus verplaatsingskost + Jaarlijks forfait van € 250	€14,50 per 30 minuten	€ 0,13 per woord	€ 0,05 per woord
Organisaties in categorie 3 Andere organisaties binnen de sectoren - Algemene gezondheid	€ 56 per uur plus verplaatsingskost	€28 euro per 30 minuten	€ 0,13 per woord	€ 0,05 per woord

<ul style="list-style-type: none"> - Werk - Asielopvang - Fedasil - Andere diensten onder Federale, Vlaamse, Provinciale beleidsdomeinen - Hoger Onderwijs - Mutualiteiten en werknemers/werkgevers organisaties 				
---	--	--	--	--

Aanvang vanaf 01/01/2023:

Sector Onderwijs kan beroep doen op financiering van Atlas, wanneer dit overschreden is zal Atlas de kost 100% doorrekenen aan de school of CLB.

Het beschikbaar bedrag is zichtbaar voor de gebruikers en kan geraadpleegd worden op het webportaal.

Verplaatsingskost

- auto: 0,4237 euro/km
- fiets: 0,27 euro/km
- aanpassingen volgens wettelijke barema's mogelijk
- De Lijn: forfait van €5 voor zones binnen de stad, verplaatsingen van buiten de stad geldt de reële kost van het ticket
- NMBS: reële kost van het ticket
- Combinatie van trein en fiets is mogelijk

Validering van geleverde tolkprestaties

De Voorziening ontvangt een bevestigingsmail van de geplande tolkopdracht. De e-mail bevat alle data betreffende de aangevraagde opdracht.

Na de geleverde prestatie, registreert de tolk elke tolkopdracht zo snel mogelijk na uitvoering of laattijdige annulatie op het webportaal.

De tolk vult daarbij alle noodzakelijke gegevens in zoals aankomsttijd, begintijd en eindtijd – verplaatsingskosten voor tolken ter plaatse.

De Voorziening valideert zo snel mogelijk na ontvangst van het registratie bericht

De Voorziening krijgt hiervoor 14 dagen de tijd. Nadien wordt de prestatie automatisch verwerkt zoals deze werd geregistreerd door de tolk.

Facturatie

Alle kosten eigen aan het presteren van de diensten zijn inbegrepen in bovenstaande vergoedingen.

Atlas bezorgt de Voorziening na elk kwartaal een factuur met een overzicht van de tolk – en of vertaalprestaties en verplaatsingskosten per maand.

Opmerkingen over de factuur vanwege de Voorziening worden binnen zeven dagen na ontvangst ervan, overgemaakt aan atlas.stvfacturatie@antwerpen.be

De factuur wordt betaald binnen 30 dagen.

Aanmelding en toegang tot het webportaal

Je krijgt toegang tot het webportaal van Atlas STV <https://stv.atlas-antwerpen.be/>

- na ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst
- na het invullen van de identificatiefiche bijgevoegd aan de samenwerkingsovereenkomst
- Je kan een individueel account aanvragen of een teamaccount. Met een teamaccount deel je gebruikersnaam en wachtwoord.

Op dit webportaal

- vraag je een tolk of vertaling aan
- vind je een overzicht van al geplande en geannuleerde opdrachten
- kan je geplande opdrachten annuleren
- valideer je de tolkopdracht zo snel mogelijk na ontvangst van het registratie bericht
Je krijgt hiervoor 14 dagen de tijd. Nadien wordt de prestatie automatisch verwerkt zoals deze werd geregistreerd door de tolk.
- beheer je de eigen contactpersonen toegevoegd aan de klantfiche.
De Voorziening is zelf verantwoordelijk voor het beheer van deze contactpersonen.

De Dienstverlener voorziet verdere ontwikkeling van webportaal en registratiesoftware waardoor bijkomende functionaliteiten mogelijk worden. De Voorziening wordt geïnformeerd over deze ontwikkelingen ingeval werkwijze en procedure mogelijk hiaraan moeten worden aangepast.

Videotolken

Wat is het aanbod?

Voor korte gesprekken (<1u) kan je ook een videotolk aanvragen.

- Om een videotolk aan te vragen, heb je een account nodig tot het Atasvideotolk platform.
- Contacteer onze dienst om je account te activeren.
- Voer een testgesprek met een medewerker van onze dienst.
- Zorg ervoor dat de technische randvoorwaarden aanwezig zijn. Zo garandeer je een vlot gesprek.

Het videogesprek kan niet doorgaan wegens technische storingen

- Bij de technische storing of het ongewenst beëindigen van verbinding loggen beide partijen opnieuw in door dezelfde vergaderingscode/opdrachtnummer te gebruiken.
- Technische problemen bij de tolk: kan het gesprek niet doorgaan omwille van technische storingen aan jouw zijde, dan wordt de tolk niet vergoed voor de opdracht
- Technische problemen bij de voorziening: kan het gesprek niet doorgaan omwille van technische storingen bij de hulpverlener, dan wordt de opdracht laattijdig geannuleerd. De tolk wordt voor de aangevraagde tijd vergoed

Specifieke handleidingen en tips.

- Atlas bezorgt je de nodige handleidingen en tips voor een geslaagd videogesprek.

Informatieve vertalingen

Een leesvaardige tekst zorgt ook voor een vlot leesbare en begrijpbare vertaling.

De dienstverlener analyseert de aangeleverde brontekst en kan de Voorziening vragen (delen van) de tekst aan te passen in functie van Klare Taal.

Revisie

Vertaalde teksten bedoelt voor publicatie en verspreiding worden gereviseerd. Atlas werkt hiervoor samen met gekwalificeerde revisoren.

Deadlines voor het opleveren van vertaalopdrachten

Standaard vertalingen worden opgeleverd na 2 weken en vertalingen met revisie worden standaard opgeleverd na 3 weken.

Afwijkingen van de standaard oplevertermijn zijn mogelijk in onderling overleg met de Dienstverlener en na bevestiging door de vertaler/revisor.

Annulaties

Voor tolken ter plaatse, videotolken en vertalen gelden de algemene annulatie-regels opgenomen in het gezamenlijke werkkader.

Annulaties tijdens sluitingsdagen van Atlas STV

Afwijkingen van bovenstaande regeling zijn mogelijk tijdens sluitingsdagen van de dienst Atlas STV. In dit geval worden de tolk en Voorziening hier tijdig over geïnformeerd.

Meldingen en klachten

Inbreuken op de verplichtingen van de Voorziening, zoals opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst, kunnen leiden tot een tijdelijke of definitieve stopzetting van de overeenkomst.

Problemen, klachten en onregelmatigheden meld je nooit rechtstreeks aan de freelancers maar aan Atlas STV.

Over de werking van de Dienstverlener

- De melding/klacht wordt schriftelijk geformuleerd en per mail bezorgd aan de dienst STV via atlas.stv@antwerpen.be
- Er kunnen vragen om verheldering worden gesteld, indien nodig;
- Na onderzoek wordt teruggekoppeld naar de melder met de vaststellingen en/of oplossing;
- Meldingen en signalen worden zorgvuldig opgevolgd door de coördinator of kwaliteitsmedewerker van de dienst.
- Formele klachten volgen een aparte procedure. Je kan een klacht indienen door digitaal het klachtenformulier in te vullen via 'meld een klacht' <https://www.atlas-antwerpen.be/nl/contact>

over de tolk/vertaler

- De melding/klacht wordt schriftelijk geformuleerd en per mail bezorgd Atlas STV via atlas.stv@antwerpen.be
- Er kunnen vragen om verheldering worden gesteld, indien nodig;
- De klacht/melding wordt onderzocht, alle Partijen worden hierbij gehoord;
- Na intern overleg en overleg met de andere Dienstverleners, wordt de beslissing meegedeeld aan alle Partijen;
- Mogelijke beslissingen:
 - Klacht/melding is ongegrond, de tolk wordt verder ingezet;
 - De tolk/vertaler wordt verder ingezet mits opvolging en/of remediëring;
 - De tolk/vertaler wordt tijdelijk op non-actief gezet; of
 - De tolk/vertaler wordt geschrapt uit het bestand.

Privacy, verwerking en bescherming van gegevens (GDPR)

De Dienstverleners respecteren, als verantwoordelijken voor de gegevensverwerking, de Belgische wet van 30 juli 2018 inzake de bescherming van het privéleven in de verwerking van persoonlijke gegevens.

De bezorgde persoonsgegevens zullen gebruikt worden voor:

- klantenbeheer en klantenopvolging;
- de verwerking van de tolk- of vertaalaanvraag;
- de facturatie en administratieve opvolging van de opdrachten;
- kwaliteitsopvolging.

Persoonsgegevens worden doorgegeven aan de tolken/vertalers in functie van de uitvoering van de opdracht. De sociaal tolk en vertaler respecteert daarbij ook de geldende regels.

Deze gegevens worden voor geen enkel ander doeleinde gebruikt. De informatie wordt enkel vertrouwelijk en intern gebruikt. De voorziening zal bij ander gebruik in de mate van het mogelijke op voorhand verwittigd worden, met vermelding van het concrete doel van de gegevensverwerking.

Wie dat wenst, beschikt over een wettelijk recht op inzage en eventuele correctie van zijn/haar persoonsgegevens. Hiervoor is een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag nodig, met een kopie van de eigen identiteitskaart, om gratis een schriftelijke mededeling te bekomen van persoonsgegevens. Langs diezelfde weg kan ook een correctie van gegevens gevraagd worden.

Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

1. Onderhavig Addendum is onderworpen aan het Belgisch recht.

2. Elk geschil dat naar aanleiding van de uitvoering of de beëindiging van dit Addendum tussen Partijen ontstaat, behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van Antwerpen.

Opgemaakt te Antwerpen op/..../..... in twee (2) originele exemplaren, waarvan elke Partij verklaart een origineel te hebben ontvangen.

Voor de Voorziening,

Voor Atlas, integratie en inburgering



(naam en functie)

Sandy Peeters

algemeen directeur