

**Programma Tolken in de Toekomst**

Ministerie van Veiligheid en Justitie  
Turfmarkt 147  
2511 DP Den Haag

Amstelveen, 20 juni 2019

Onderwerp: reactie internetconsultatie ontwerpbesluit tolken en vertalers

Geachte Programmameden,

In deze brief geven wij een reactie op het Ontwerpbesluit van de minister van Justitie en Veiligheid (Minister) ten aanzien van de minimumtarieven tolken en vertalers d.d. 26 april 2019 en zijn Kamerbrief d.d. 5 april 2019. Hierbij gaan wij in op de vernieuwde aanbestedingssystematiek, het besluit tot de invoering van minimumtarieven en de effecten ervan op innovatie. In deze brief beperken wij ons tot de systematiek voor tolkdiensten. Daaropvolgend het advies dat Livewords graag aan het Programma geeft, in de hoop de aanbestedingenreeks vanuit een win-win-win-gedachte voor de tolk, de overheid en de intermediair te kunnen starten.

*Inzet, inkoop en kwaliteit*

Livewords is reeds een decennium actief in de rijksbrede tolkdienstverlening en heeft gedurende deze jaren intensieve, goede en langdurige relaties opgebouwd met zijn tolken. Wij willen de relatie en samenwerking met onze tolken op deze manier blijven voortzetten. Daarom is het ook voor Livewords van groot belang dat de tolk een eerlijk tarief ontvangt voor zijn werkzaamheden. In het kader van het programma Tolken in de Toekomst (Programma) heeft Livewords zich dan ook altijd open en constructief ingezet om een win-win-win-situatie voor zowel de tolken, als ook voor de overheid en de intermediair te bewerkstelligen in een vernieuwde systematiek voor tolkdiensten. Dit hebben wij ons inziens gedaan door een positieve bijdrage te leveren aan de gesprekken met de diverse werkgroepen ter verbetering van de inzet van tolken, de borging van de kwaliteit en integriteit van tolken en gezonde tarieven voor de tolk en intermediair.

In deze gesprekken en bijeenkomsten is herhaaldelijk aan bod gekomen dat de rol van de intermediair steeds belangrijker wordt door de toenemende eisen ten aanzien van kwaliteit, integriteit en ook informatiebeveiliging, en een uitdrukkelijke wens richting de markt ten aanzien van innovatie en technologische ontwikkeling. Het Programma leek te begrijpen dat het voor de intermediair financieel interessant moet zijn om in te schrijven op de nieuwe aanbestedingen. De tolkdienstverlening behelst immers veel meer dan het eenvoudig koppelen van een aanvrager aan een tolk; om aan de eisen en wensen van het Programma te kunnen voldoen moeten er significante investeringen worden gedaan. Onze indruk van het Programma was dat het uitvragen van een integraal tarief, waarbij marktwerking de vrije ruimte zou krijgen, het beoogde scenario zou zijn. In dit scenario zou de intermediair niet worden beperkt, met het vertrouwen dat de intermediair ook het beste voor heeft met de tolk.

*Besluit tot minimumtarief*

Op 5 april is een Kamerbrief gepubliceerd met daarin de boodschap dat in de vernieuwde aanbestedingssystematiek voor tolkdiensten een minimumtolktarief van €43,89 en een minimumreiskostenvergoeding van €0,77 per kilometer zal gelden, ongeacht het tolkniveau. Dit eenzijdig besluit tot het invoeren van minimumtarieven staat ons inziens haaks op de positionering van het Programma en is niet in lijn met het beoogde partnerschap tussen de overheid en de markt.

*Effecten minimumtarief*

Door de voorgestelde invoering van het minimumtolktarief wordt de markt dusdanig verstoord dat het zijn weerslag zal hebben op de kwaliteit van de tolkdienstverlening en wordt het oninteressant voor de intermediair om in te schrijven op de aankomende aanbestedingen. Dit om de volgende redenen:

1. Het gelijktrekken van het minimumtarief voor C1- en B2-tolken. Het vaak hogere tarief dat C1-tolken ontvangen is thans een van de prikkels voor B2-tolken om zich te blijven (door)ontwikkelen. Het Programma neemt door het gelijktrekken en de hoogte van de minimumtarieven deze prikkel weg. In de huidige praktijk is het al onmogelijk om uitsluitend C1-tolken in te zetten op tolkdiensten voor afnameplichtige organisaties, waardoor uitgeweken moet worden naar B2-tolken. Door de financiële stimulans weg te nemen zal het C1-niveau onvoldoende groeien om aan de behoefte te kunnen voldoen. Op de lange termijn zal dit de tolkdienstverlening schaden.
2. Vrije marktwerking wordt vrijwel onmogelijk gemaakt. De tarieven zijn volledig transparant. Het is daardoor haast onmogelijk om onderscheidend in te schrijven met het integrale toltarief. Het gevolg hiervan zal zijn dat de kwalitatieve inschrijving ondergeschikt wordt aan de prijs, waardoor de financiële ruimte van de intermediair wordt beperkt. Hierdoor zullen intermediairs geen investeringen kunnen doen en zal er geen ruimte voor innovatie en technologische ontwikkelingen zijn terwijl het Programma juist beweert dit te willen bewerkstelligen met de aanbestedingen. Hiermee zijn we terug bij de aanbestedingssystematiek van 10 jaar geleden; een dieptepunt voor de tolken. Wij kunnen ons niet voorstellen dat het Programma dit voorstaat.

#### *Investerings op innovatie*

Met de toenemende eisen en wensen ten aanzien van kwaliteit en integriteit, innovatie en informatiebeveiliging bereikt de tolkdienstverlening een niveau waarop continue en significante investeringen gedaan moeten worden. Deze kunnen niet worden bekostigd wanneer contracten op basis van prijs verworven moeten worden en ook niet op basis van te kleine percelen. Investerings kunnen worden gedaan als er voldoende financiële ruimte is, het perceel groot genoeg is en er een zekere continuïteit bestaat door lange samenwerkingen aan te gaan.

Als “grote” intermediair zijn wij ons terdege bewust van onze rol. Echter, indien deze nieuwe systematiek een voldongen feit blijkt te zijn, zullen wij onze positie in deze zorgvuldig moeten heroverwegen. Wij hebben de indruk dat de intermediair in de beeldvorming voortdurend wordt afgeschilderd als een noodzakelijk kwaad, waarbij volledig voorbij wordt gegaan aan de expertise en inzet die nodig is om een half miljoen tot een miljoen tolkdiensten per jaar te verwerken binnen de grenzen van de door de overheid gestelde KPI's. Dit laat onverlet dat wij nog altijd geïnteresseerd uitkijken naar de aankomende aanbestedingen. Wij verwachten echter dat naast de belangen van de tolken en de overheid, ook de belangen van de intermediair serieus worden meegewogen.

#### *Advies*

In opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid is een eindrapport “Scenario's voor tarieven op de markt van tolkdiensten” opgesteld. Het feit dat wij als gesprekspartner in het rapport worden genoemd, wekt de indruk dat wij een actieve rol in de totstandkoming van het rapport hebben gehad, wat niet het geval is geweest. In het rapport worden aannames gedaan die een onvolledig beeld schetsen van de dagelijkse praktijk en worden de gevolgen van de positie van de intermediair onderbelicht.

Het ontwerpbesluit kent ons inziens alleen verliezers: de tolken worden minder geprikkeld om zich professioneel te ontwikkelen, de intermediair heeft onvoldoende ruimte om te innoveren en de afnemers van tolkdiensten kunnen een stagnerende kwaliteit verwachten. Om van deze nieuwe aanbestedingssystematiek daadwerkelijk een win-win-win-situatie te maken voor alle betrokken partijen, adviseren wij om de minimumtarieven te herevalueren. Uiteraard zijn wij meer dan bereid hier een constructieve bijdrage aan te leveren.

Tot slot roepen wij de Programmameden op om de Minister te vragen nader onderzoek te laten uitvoeren en nader te onderbouwen of het voorgestelde middel van minimumtarieven in de context van de geldende nationale en Europese wet- en regelgeving een gerechtvaardigde overheidsinterventie in de vrije markt betreft. Zoals de Minister in zijn schrijven aangeeft: “In het licht van aanbestedingen zou het logisch zijn om de tarieven vrij te laten en in de markt tot stand te laten komen.” Een stelling waar Livewords zich volledig bij aansluit.

Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Directeur Tolkdiensten  
Livewords