

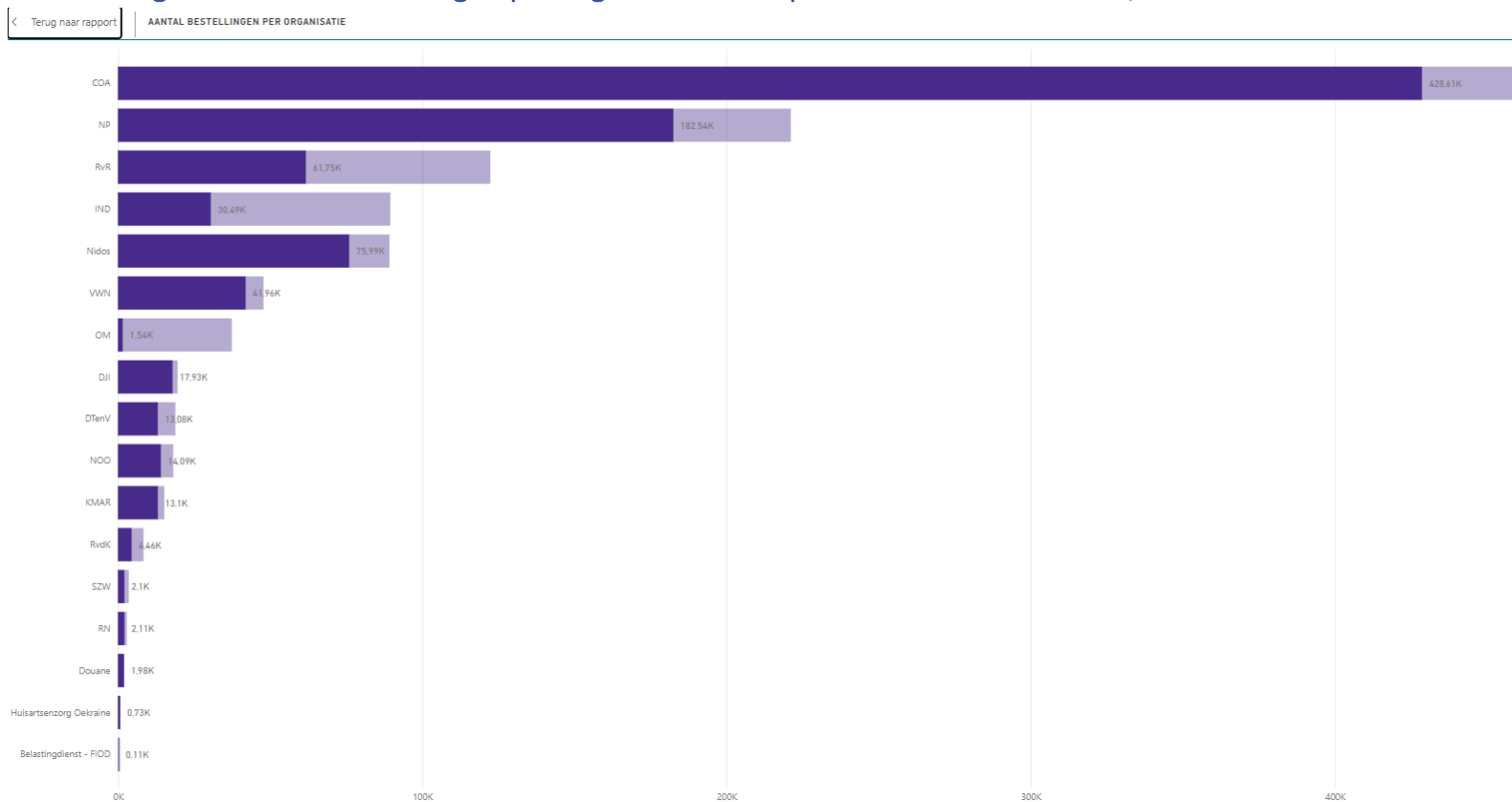
Het dominante taalniveau per organisatie zoals vastgelegd in het contract tussen tolkbureau en rijksoverheid

| 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.

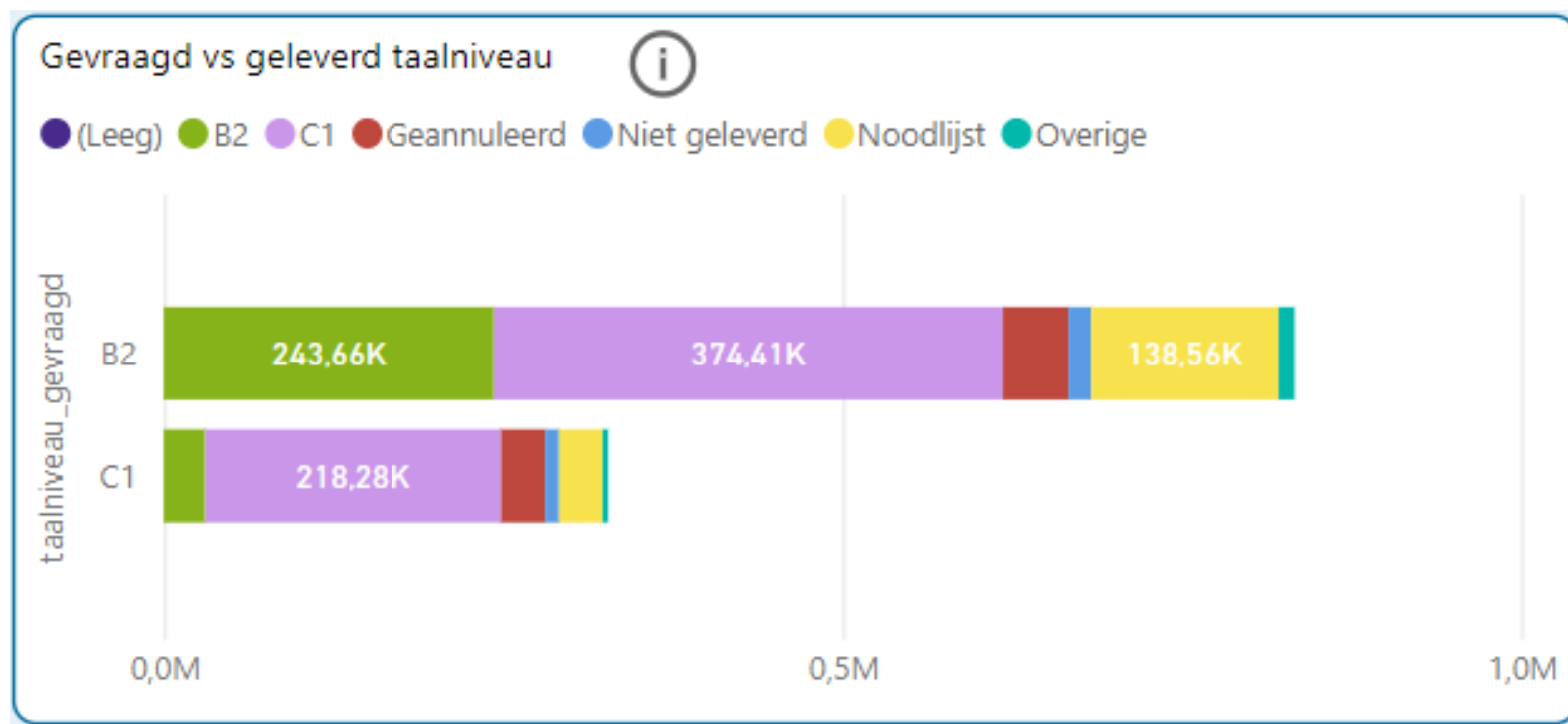
Het aantal geleverde tolkbestellingen per organisatie in de periode november 2023 t/m november 2024



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.

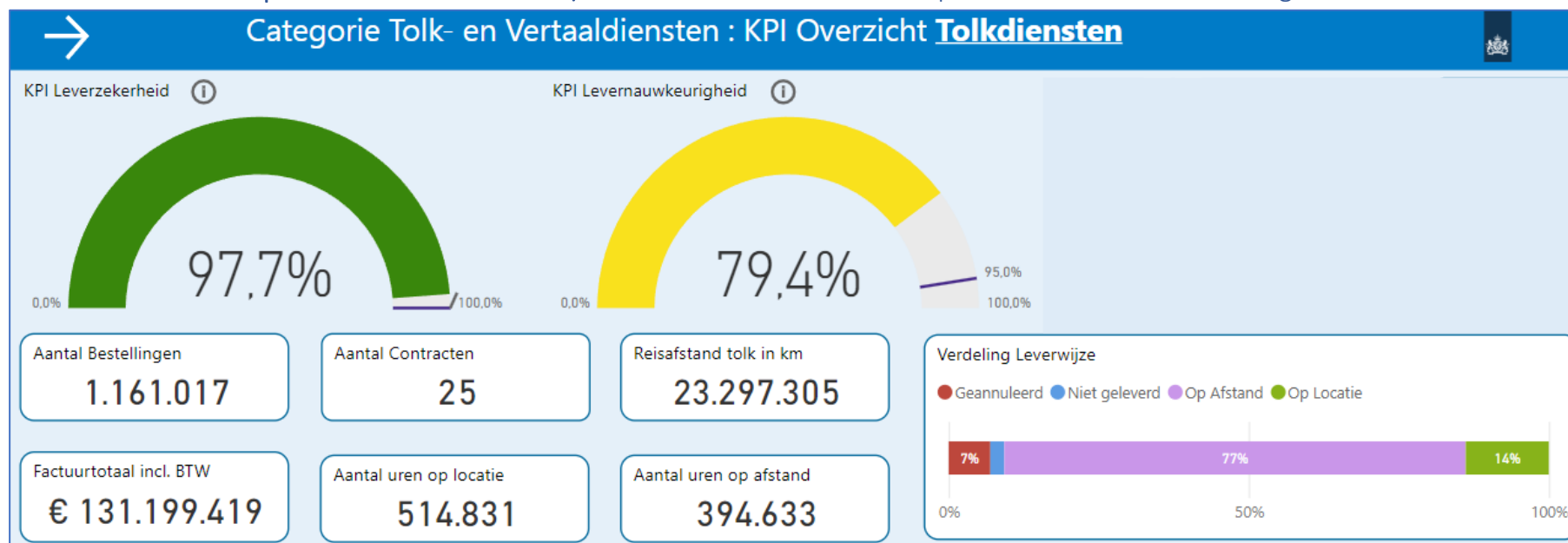
Het gevraagde taalniveau (C1 of B2) en het geleverde taalniveau over alle contracten in de periode november 2023 t/m november 2024



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 leverage (97.7%) en accuracy (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.

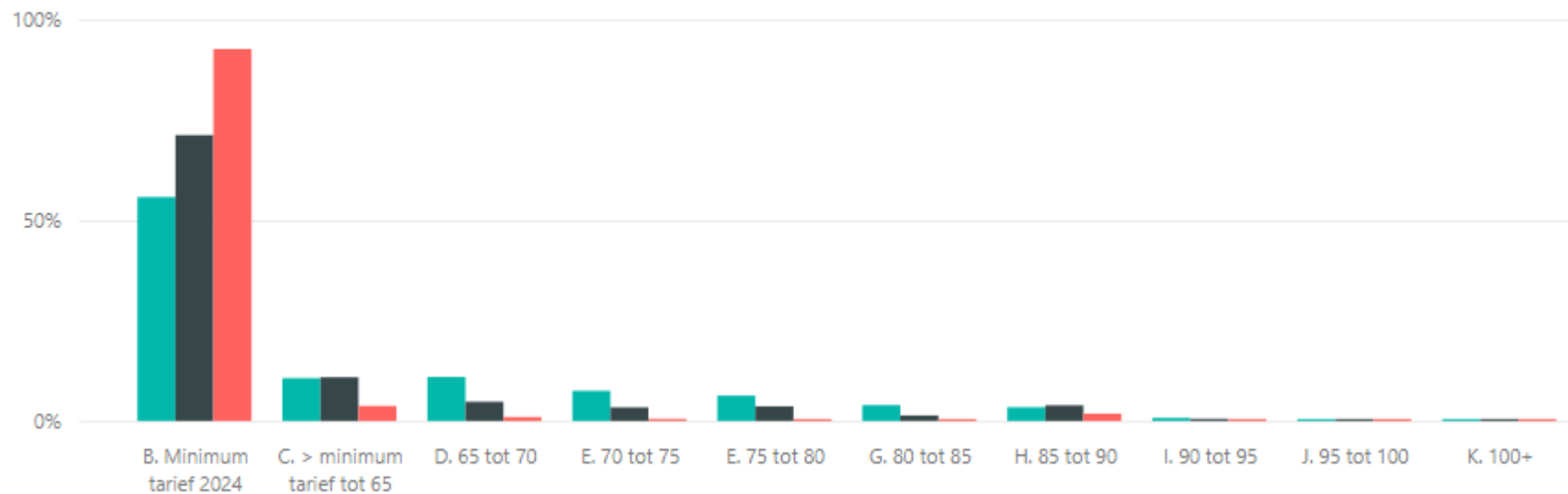
Toelichting

- *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)

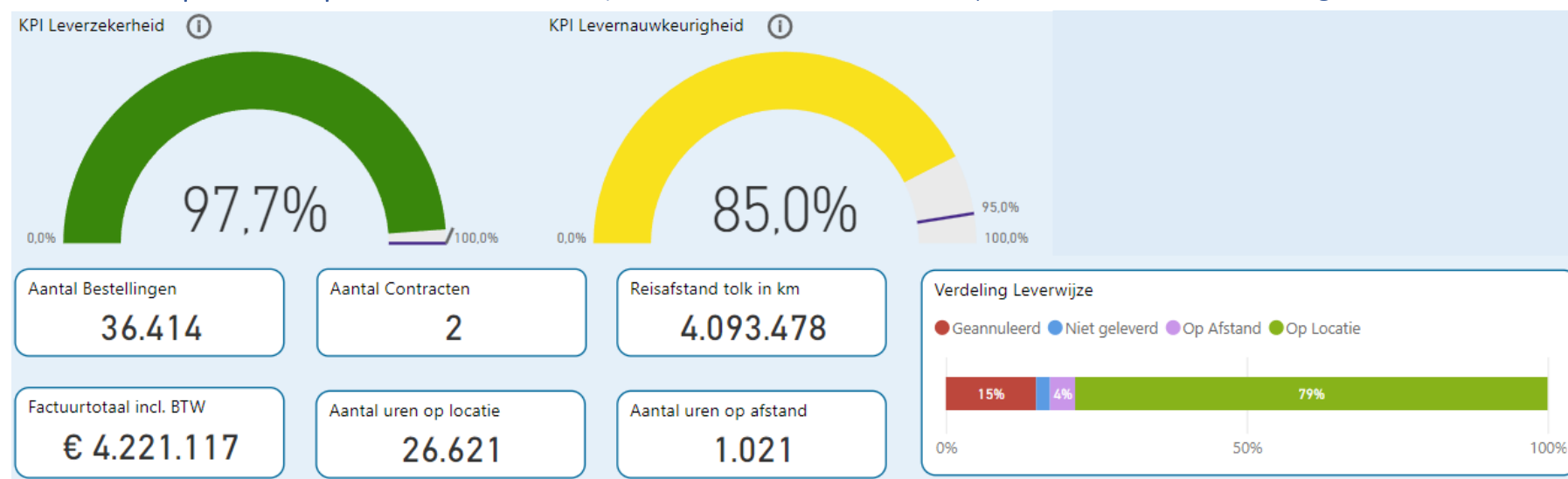
● % van eindtotaal voor #C1_levering ● % van eindtotaal voor #B2_levering ● % van eindtotaal voor #Noodlijst



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



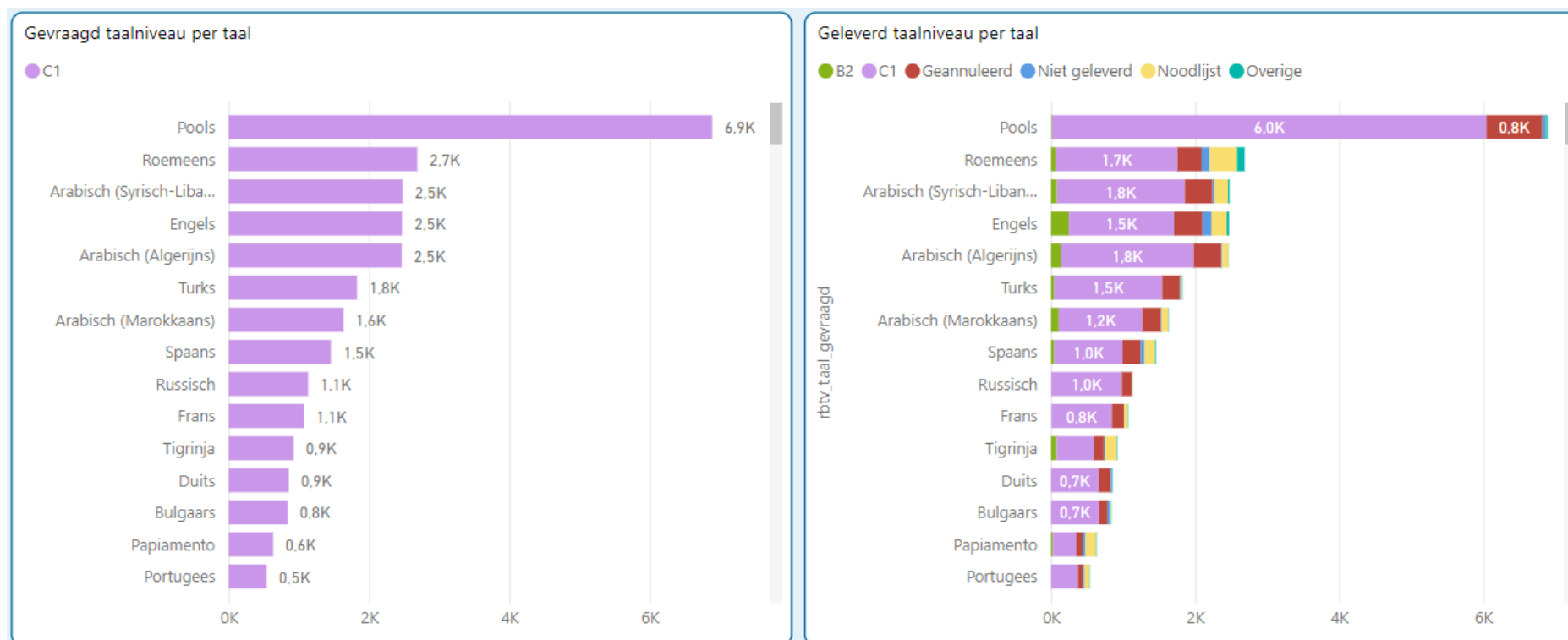
Toelichting:

- 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

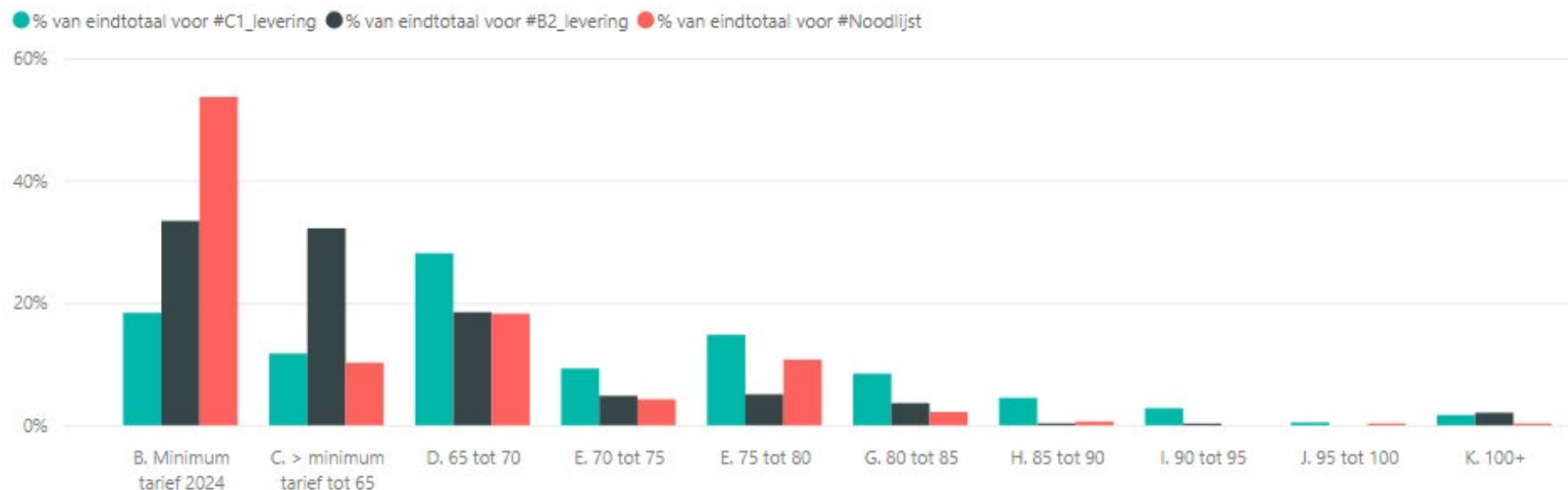


Toelichting

- 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)



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.