

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 Olivier Charon, waarnemend algemeen directeur en Benny Brouwers, zakelijk directeur;

hierna het "Agentschap" genoemd;

### EN:

[NAAM ORGANISATIE] STAD GENT / OCRW GENT  
met zetel te [ADRES] BOTEKMARKT 1, 9000 GENT / ONDERBERGEN 86, 9000 GENT  
ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen met ondernemingsnummer  
[ONDERNEMINGSNUMMER] 02.07.457.227 / 02.12.214.125;

rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

[NAAM] DIEKE HULLEBRACK & ZENEB BENJAFIA  
[FUNCTIE] ALGEMEEN DIRECTEUR VOORZITTER VAN DE GEMEENTERAAD & VAN DE  
RAAD VOOR MAATSCHAPPELYK WELZYN

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 IN-Gent, Integratie en Inburgering Gent VZW ("**IN-Gent**") aan de voorwaarden van de Kaderovereenkomst en de specifieke bepalingen voorzien in het addendum bij de Kaderovereenkomst voor IN-Gent.

IN-Gent 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](http://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](http://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 facturatievoorstellen (met detail van de aanvragen 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](mailto:STV@integratie-inburgering.be).
- Digitale validering van tolkopdrachten ter plaatse door de Voorziening.

De Voorziening wordt geïnformeerd over deze ontwikkelingen ingeval werkwijze en procedure mogelijk hiaraan 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.

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

3.2. Telefoontolken

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.

## Artikel 4 - Tarifiering en facturatie

4.1. Voor de tarieven wordt verwezen naar artikel 8.1 tot en met artikel 8.5. van de Kaderovereenkomst. Het Agentschap rekent 100% van de vergoeding door aan de Voorziening, tenzij subsidies worden verkregen.

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

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 3.3. en wordt de factuur voor het verstrijken van het kwartaal opgemaakt.

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

- 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 3.5. 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](mailto: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

- 1) De melding/klacht wordt schriftelijk geformuleerd en per mail bezorgd aan de dienst Sociaal Tolken en Vertalen via [STV@integratie-inburgering.be](mailto: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;

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

- 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](http://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 hiernagenoemde 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.

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], MIEKE HULLEBROECK  
[FUNCTIE] ALGEMEEN DIRECTEUR

α ZENEB BENAFIA  
VOORZITTER VAN DE GEMEENTERAAD α  
DERAAD VOOR NAATSCHAPPELYK  
WELZYN

Voor het Agentschap Integratie en Inburgering,



Olivier Charon,  
Waarnemend algemeen directeur



Benny Brouwers,  
zakelijk directeur

