Convenant Vertaalsector Nederland

versie 0.7 ter goedkeuring aan de Algemene Ledenvergaderingen van de opstellende verenigingen

Voorwoord

Dit convenant is het resultaat van nauwe samenwerking tussen de Vereniging van Vertaalbureaus in Nederland (VViN), het Nederlands Genootschap van Tolken en Vertalers (NGTV), de Vereniging Zelfstandige Vertalers (VZV) en SENSE, Society of English-language professionals in the Netherlands - ook wel 'de opstellers'.

De opstellers zijn deskundig met betrekking tot het vak van vertaler, de vertaalsector en de kwesties die spelen in de relatie tussen vertaalbureau en vertaler. Tegelijkertijd handelen zij als bevoegde vertegenwoordigers van de grootste platforms uit de vertaalsector in Nederland.

Dit convenant verwoordt de *best practices* in de relatie tussen vertaalbureaus en zelfstandige vertalers. Het brengt goed opdrachtgeverschap van vertaalbureaus en goed opdrachtnemerschap van vertalers tot uitdrukking. De bepalingen uit het convenant moeten worden opgevat als aanbevelingen. Elk vertaalbureau c.q. elke vertaler kan het convenant geheel onderschrijven, of gedeeltelijk. In het laatste geval maakt het vertaalbureau of de vertaler gemotiveerd kenbaar van welke bepaling(en) wordt afgeweken op basis van het 'pas-toe-of-leg-uit' principe.

De opstellers roepen vertaalbureaus en vertalers op de (gehele of gedeeltelijke) aanvaarding tot uiting te brengen op hun website en in andere communicatievormen - bijvoorbeeld standaard in e-mailcorrespondentie - onder verwijzing naar het Convenant Vertaalsector Nederland.

Het convenant voor de Hongaarse vertaalsector (AHTI en Proford, 2015) vormde het vertrekpunt bij de besprekingen over het Convenant Vertaalsector Nederland.

De opstellers zijn veel dank verschuldigd aan Kees Engels, Head of Translator Relations bij Livewords, die de rol van onafhankelijk voorzitter vervulde in de besprekingen over het convenant in 2019 en 2020.

De algemene ledenvergaderingen van de bovengenoemde verenigingen zullen gevraagd worden om goedkeuring te verlenen aan de definitieve versie van het convenant.

Waar in de tekst met het oog op de leesbaarheid de vrouwelijke vorm wordt gebruikt, kan uiteraard evengoed de mannelijke vorm worden gelezen.

Het Convenant Vertaalsector Nederland treedt in werking op 1 oktober 2020 en geldt voor de duur van drie jaar. De opstellers zullen de betekenis en inhoud van het convenant in de loop van 2023 evalueren en beslissen over aanpassing en/of verlenging.

Overeengekomen en getekend te Utrecht op 26 september 2020,

_____
Namens het bestuur van de VViN
Eveline van Sandick, secretaris

_____
Namens het bestuur van het NGTV
Paula Kager, voorzitter

_____
Namens het bestuur van de VZV
Titia Meesters, voorzitter

_____
Namens het bestuur van SENSE
Mike Gould, voorzitter

Inhoudsopgave

Voorwoord 2
Inhoudsopgave 4
Introductie: waarom dit convenant? 6
1 Voorwaarden voor samenwerking 7
1.1 Contractuele relatie 7
1.2 Communicatie en overleg 7
1.3 Onderaanneming en vervanging 8
1.4 Relatie- en concurrentiebepalingen 8
1.5 Aanbestedingen (overheids)opdrachten 9
1.5.1 Verplichtingen van het vertaalbureau 9
1.5.2 Verplichtingen van de vertaler 9
1.6 Proefvertalingen 10
1.7 Verzekeringen tegen beroepsaansprakelijkheid 10
2 Kwaliteit 11
2.1 Gemeenschappelijk belang bij kwaliteit 11
2.2 Randvoorwaarden voor kwaliteit 11
2.3 Verantwoordelijkheden vertaalbureau en vertaler 12
2.4 Vertaling en revisie: vier-ogen-principe 12
2.5 Feedback 13
2.6 Omgaan met klachten 13
3 Technische achtergrond en middelen 15
3.1 Formaat brontekst en doeltekst 15
3.2 Gebruik van informatietechnologie 15
3.3 Bewerken van door vertaalmachine vervaardigde vertaling (post-editing) 16
3.4 Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor informatiebeveiliging (cybersecurity) 16
3.5 Auteursrechten 17
4 Tarieven, prijsstelling, betaling 18
4.1 Afspraken over tarieven 18
4.2 Extra werk (meerwerk) 18
4.3 Facturering, betalingstermijn 18
4.4 Vermindering honorarium bij aan vertaler toerekenbare tekortkoming(en) 19
Bijlagen bij Convenant Vertaalsector Nederland 20

Bijlage A - Checklist aankooporder 21
Bijlage B - Vijf basisprincipes van veilig digitaal ondernemen 22
B.1 Vijf basisprincipes 22
B.2 Checklist van maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging: 23
Bijlage C - Samenstelling van de werkgroep 24
Bijlage D - Transponering van Hongaarse naar Nederlandse convenant v.v. 25

Introductie: waarom dit convenant?

Perspectief zelfstandige vertalers

Zelfstandige vertalers werken zowel voor directe klanten als voor vertaalbureaus. In beide situaties prevaleert het belang van de klant. Daar waar vertaalbureaus en zelfstandige vertalers samenwerken is het essentieel om vanuit transparantie, onafhankelijkheid en gelijkwaardigheid te opereren.

Dit convenant is opgesteld om daarin duidelijkheid en houvast te bieden. De opstellers zien dit als een kans om expliciet te beschrijven wat een zelfstandig vertaler mag verwachten van een vertaalbureau dat de standaarden van het convenant onderschrijft. En andersom.

Dit convenant heeft de ambitie de zakelijke verhouding tussen zelfstandige vertalers en vertaalbureaus op transparante wijze te benoemen. Het anticipeert ook op toekomstige ontwikkelingen zoals het omgaan met nieuwe technologie (vooral machinevertaling).

Het convenant gaat uit van de gelijkwaardigheid van vertaalbureau en zelfstandige vertaler en vormt een expliciete vastlegging van de wens van partijen om professioneel samen te werken vanuit waardering en wederzijds respect voor elkaars positie.

Perspectief vertaalbureaus

In de keten van tekstproductie naar vertaling naar eindlezer gaan dagelijks miljarden woorden om. Een markt dus waarin de rol van zowel vertalers als vertaalbureaus cruciaal is.

Zoals veel vertalers en vertaalbureaus al succesvol aantonen, gedijt iedereen bij goed samenspel. Dit komt tot stand onder eerlijke en duidelijke afspraken. Binnen de kaders van die afspraken, of *best practices*, kan iedereen zich focussen op haar kernactiviteiten. Zo kan gezamenlijk de toegevoegde waarde worden gecreëerd waarnaar opdrachtgevers steeds op zoek zijn.

De opstellers zijn dan ook blij met elkaar deze afspraken te hebben kunnen vastleggen in de vorm van dit convenant en zijn ervan overtuigd dat het een goede basis creëert voor een uitstekende samenwerking.

1 Voorwaarden voor samenwerking

1.1 Contractuele relatie

Vertalers die zelfstandig vertalen voor een vertaalbureau doen dat over het algemeen op basis van een raamovereenkomst en een specifieke aankooporder (ook wel 'purchase order' of 'PO'), die door het vertaalbureau worden verstrekt. De raamovereenkomst bevat de 'opdrachtoverstijgende' afspraken tussen vertaalbureau en vertaler. In de aankooporder staan veelal de specifieke afspraken per opdracht, zoals de beschrijving van de opdracht en de uiterste datum van levering. De aankooporder ligt in het verlengde van de raamovereenkomst en vormt de basis voor de facturering.

De raamovereenkomst en de aankooporder worden van kracht na aanvaarding door de vertaler. Leden van het NGTV, de VZV of SENSE kunnen desgewenst hun vereniging benaderen als klankbord voor de inhoud van de voorgelegde raamovereenkomst; de afspraken in de aankooporder beoordelen zij in elk geval zelf. Vertaler en vertaalbureau kunnen onderhandelen over individuele bepalingen van de overeenkomst.

Bijlage A bevat een checklist van punten waarover vertaalbureau en vertaler afspraken kunnen maken in de aankooporder.

Toelichting bij 1.1
Vertaalbureaus komen meestal met een (standaard) raamovereenkomst. De zelfstandige vertaler kan 'blind tekenen', de bepalingen uit de raamovereenkomst zelf beoordelen of advies inwinnen.

Niet elke vertaler beschikt over de vereiste juridische kennis om een raamovereenkomst te kunnen beoordelen. Niet elke vertaler verkeert wat dat betreft in een gelijkwaardige positie. Een optie is dat de vertaler bezwarende bepalingen uit de raamovereenkomst voorlegt aan de beroepsvereniging waar zij lid van is.

De verenigingen die als opstellers bij dit convenant zijn betrokken zullen zich sterk maken om de *best practices* verwoord in het convenant levend te houden. Bijvoorbeeld door leden aan te spreken die het convenant zonder voorbehoud hebben onderschreven maar een of meer van de *best practice* bepalingen niet naleven.

1.2 Communicatie en overleg

Het vertaalbureau en de vertaler zijn beide verantwoordelijk voor een goede communicatie over de inhoud van de samenwerkingsafspraken. Deze communicatie is transparant, tijdig, en zo duidelijk en volledig mogelijk. Mocht het nodig zijn om een samenwerkingsafspraak te wijzigen om welke reden ook, dan treden partijen daarover direct in overleg. Een schriftelijk vastgelegde afspraak kan echter niet eenzijdig worden gewijzigd.

De praktijk is gebaat bij goede samenwerkingsrelaties tussen vertaalbureau en vertaler, zorgvuldig en respectvol handelen over en weer, en openheid in de keten opdrachtgever - vertaalbureau - vertaler. Bij ontevredenheid zal dan ook altijd eerst getracht worden dit onderling op te lossen, zonder dit meteen in de openbaarheid te bespreken.

Het vertaalbureau en de vertaler voeren vooraf overleg over de opdracht, indien mogelijk en gewenst, waarbij de vertaler duidelijk aangeeft wat haar mogelijkheden zijn in termen van capaciteit (volume) versus de vereiste kwaliteit en de beoogde doorlooptijd (leveringstermijn). In deze context vraagt het vertaalbureau aan de vertaler niet meer dan verantwoord is en maakt zich hier ook sterk voor richting de opdrachtgever.

Als de vertaler op enig moment voorziet dat zij de verplichtingen uit een aanvaarde specifieke opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren kan nakomen, dan meldt de vertaler dit onmiddellijk aan het vertaalbureau. Het vertaalbureau en de vertaler overleggen dan over een passende oplossing in de concrete situatie.

Als het vertaalbureau van de klant verneemt dat de opdracht later komt dan aangekondigd of alsnog eerder nodig is dan aangekondigd, dan meldt het vertaalbureau dit onmiddellijk aan de vertaler en overlegt wat mogelijk is.

1.3 Onderaanneming en vervanging

De vertaler verricht de vertaalwerkzaamheden in principe zelf. Als de vertaler de vertaalwerkzaamheden niet zelf kan uitvoeren door ziekte, overmacht of andere omstandigheden, dan geeft zij de opdracht terug aan het vertaalbureau of schakelt zij een vervanger in. In het laatste geval informeert de vertaler het vertaalbureau hierover en stelt daarbij een bepaalde vervanger voor.

Het vertaalbureau kan een bepaalde vervanger weigeren op grond van haar objectieve kwalificaties of, in overleg, op andere gronden. Het vertaalbureau beslist uiteindelijk of het akkoord gaat met de vervanging, waarbij het niet weigert op onredelijke gronden.

Een vertaalbureau kiest de vertaler op grond van bepaalde specifieke kwaliteiten. Wanneer de vertaler een vervanger inschakelt, borgt zij dat de vervanger over dezelfde kwaliteiten beschikt en dat de uiteindelijk aan het vertaalbureau geleverde vertaling voldoet aan wat het vertaalbureau van de vertaler mag verwachten. Dit betekent dat de vertaler ook tijdens de vervanging verantwoordelijk blijft voor de kwaliteit van het werk en de nakoming van de gemaakte afspraken (onderaanneming).

1.4 Relatie- en concurrentiebepalingen

De raamovereenkomst kan relatie- en concurrentiebepalingen bevatten die bindend zijn voor de vertaler. Die bepalingen mogen echter niet in strijd zijn met rechten van de vertaler om zelfstandig te concurreren.

Benadert een opdrachtgever de vertaler rechtstreeks, dan overleggen vertaler en vertaalbureau over de ontstane situatie op een transparante, respectvolle wijze, rekening houdend met elkaars belangen.

Ingeval er in redelijkheid enige onduidelijkheid of verschil van mening kan zijn over een bepaalde situatie, dan neemt de partij die dit vermoedt contact op met de andere partij om duidelijkheid te verkrijgen.

Praktijkvoorbeeld bij 1.4 - derde zin
De vertaler weet dat zij voor het vertaalbureau een opdracht heeft gedaan voor advocaat A van sectie B van advocatenkantoor C. Nu wordt zij rechtstreeks benaderd door een andere advocaat van een andere sectie van advocatenkantoor C. In dit soort situaties kan het voor de vertaler onduidelijk zijn of zij de opdracht kan aanvaarden. *Best practice* in dit soort gevallen: open overleg tussen vertaler en vertaalbureau over de situatie.

1.5 Aanbestedingen (overheids)opdrachten

1.5.1 Verplichtingen van het vertaalbureau

Wanneer een vertaalbureau wil meedingen in een aanbesteding, gebruikt het de vereiste documenten van de vertaler - cv, graad, certificaat, referenties, projecthistorie - per individuele aanbesteding slechts na goedkeuring daarvoor van de vertaler.

Het vertaalbureau en de vertaler maken afspraken over de vergoeding vóór de gunning van de opdracht, namelijk wanneer de vertaler wordt verzocht aan de aanbesteding deel te nemen.

Het vertaalbureau informeert de vertaler die aan de aanbesteding heeft deelgenomen binnen twee weken na ontvangst van de beslissing over de uitslag.

Op deze wijze borgt het vertaalbureau dat de van vertalers verkregen documenten daadwerkelijk worden gebruikt om een aanbesteding te winnen en dat de betreffende vertalers na gunning van de opdracht ook daadwerkelijk worden benaderd om daarvoor te worden ingezet.

1.5.2 Verplichtingen van de vertaler

Wanneer een vertaalbureau wil meedingen in een aanbesteding en de vertaler na gunning van de aanbesteding in dat kader vertaalopdrachten wil uitvoeren, verstrekt de vertaler desgevraagd aan het vertaalbureau haar cv, graad, certificaat of enig ander vereist document met waarheidsgetrouwe informatie, of geeft zij toestemming voor het gebruik van de gegevens die het vertaalbureau al in bezit heeft.

De vertaler verstrekt alle opgevraagde gegevens aan het vertaalbureau, met uitzondering van die gegevens waarvoor geldt dat zij gebonden is aan een contractuele geheimhoudingsplicht.

De vertaler komt met het vertaalbureau bij het indienen van de documenten of het verlenen van toestemming voor het gebruik van haar gegevens overeen welke tarieven van toepassing zijn in geval het betreffende vertaalbureau de aanbesteding wint.

Indien het betreffende vertaalbureau de aanbesteding wint, neemt de vertaler de inspanningsverplichting op zich om zich ter beschikking te stellen van dat vertaalbureau op basis van de bij het uitbrengen van de offerte (aanbesteding) overeengekomen vergoeding.

1.6 Proefvertalingen

Het vertaalbureau kan, naast de gebruikelijke selectiecriteria zoals opleiding en ervaring, de vertaler vragen een proefvertaling te maken. Vertaalbureau en vertaler kunnen afspreken dat de proefvertaling al dan niet tegen betaling plaatsvindt.
Als het vertaalbureau de proefvertaling kosteloos ontvangt, verkoopt deze de vertaling niet door aan een opdrachtgever.

De omvang van de proefvertaling bedraagt maximaal 500 woorden per specialisatie, tenzij het vertaalbureau 500 woorden duidelijk te weinig acht voor een goede beoordeling en daar goede gronden voor geeft of tenzij het bureau de vertaler betaalt voor de proefvertaling.

Het vertaalbureau geeft de vertaler binnen redelijke termijn altijd leerzame feedback over haar proefvertaling.

1.7 Verzekeringen tegen beroepsaansprakelijkheid

Het is een goede praktijk dat de vertaler zijn risico van beroepsaansprakelijkheid voldoende dekt via passende verzekeringen.

2 Kwaliteit

2.1 Gemeenschappelijk belang bij kwaliteit

Het vertaalbureau en de vertaler hebben beide belang bij de levering van kwalitatief hoogwaardige vertalingen die voldoen aan de algemene taal- en vertaalcriteria en de specifieke eisen die met de opdrachtgever zijn overeengekomen.

Het is de verantwoordelijkheid van het vertaalbureau ervoor zorg te dragen dat de specifieke eisen aan de opdracht en de leveringstermijn (in overleg met de opdrachtgever) realistisch zijn voor de vertaler.

2.2 Randvoorwaarden voor kwaliteit

Het vertaalbureau draagt eraan bij dat de vertaler kwalitatief hoogwaardig vertaalwerk kan leveren door:

a. samen met de opdracht duidelijke instructies, indien aanwezig, te geven over de verlangde terminologie (terminologie database, termbase, TB), vertaalgeheugen (translation memory, TM), referentiegegevens, klantspecifieke terminologie en stijl;
b. een realistische leveringsdatum (deadline) af te spreken met de opdrachtgever; en
c. de vertaler de medewerking, overlegmogelijkheden en technische ondersteuning te bieden om de opdracht zo goed mogelijk uit te voeren.

De vertaler zorgt er op haar beurt voor dat zij over de nodige kennis en kwaliteiten beschikt, en blijft beschikken, om om te kunnen gaan met de aangereikte hulpmiddelen en de meest gangbare vertaaltechniek.

Als de vertaler het nodig vindt af te wijken van de TB en van andere bekende eisen, dan overlegt zij tijdig met het vertaalbureau.

Toelichting met praktijkvoorbeeld bij 2.2, punt (a)

Het komt in de praktijk voor dat een vertaalbureau een grote hoeveelheid documentatie over eerdere afspraken met de klant aan de vertaler stuurt zonder dat het bureau zelf nagaat of die documentatie wel relevant is voor de opdracht. Het bureau verwacht dan dat de vertaler de relevantie van de verschillende documenten uitzoekt.

Het meesturen van documentatie is over het algemeen gewenst voor alle betrokken partijen. Echter, als de meegestuurde documentatie in rauwe vorm wordt aangeleverd, betekent dat veel voorbereidend werk voor de vertaler. Zelfs als de informatie goed gestructureerd ter beschikking wordt gesteld, is het voor de vertaler niet altijd eenvoudig om de juiste terminologie en stijl te onthouden tijdens het vertaalproces. Het onthouden van alle termen in een terminologielijst van – bijvoorbeeld – 500 termen of alle stijlvereisten in een stijlgids van 50 pagina's kan praktisch gezien onmogelijk zijn.

Vertaalbureaus mogen verwachten dat een vertaler in een Franse tekst voor Frankrijk niet Belgische opties kiest (of andersom) en in een tekst voor de Verenigde Staten van Amerika (USA) geen Brits Engels hanteert als dat gevraagd wordt.

Maar zij mogen van vertalers niet het onmogelijke verwachten. Vertaalbureaus moeten daarom een proportionele hoeveelheid documentatie meesturen en de menselijke maat respecteren.

Als een vertaler vaak aanloopt tegen disproportionele hoeveelheden documentatie, dan is het *best practice* dat zij dit bij het vertaalbureau aankaart. Zo is bijvoorbeeld het meesturen van 200 referentiedocumenten voor twee uur vertaalwerk niet acceptabel.

2.3 Verantwoordelijkheden vertaalbureau en vertaler

Als het vertaalbureau de vertaler vraagt om het document te vertalen met behulp van een CAT-tool en haar daartoe een of meer TM's en TB's ter beschikking stelt, dan is de vertaler niet verantwoordelijk voor fouten die voortvloeien uit de ontvangen TM's en TB's, voor zover het niet de opdracht was deze te corrigeren.

Zodra de vertaler fouten constateert in de ontvangen TM's en TB's of technische problemen ondervindt bij het gebruik van de CAT-tool, informeert zij het vertaalbureau hierover met het oog op overleg over de te nemen maatregelen en de vergoeding van eventueel meerwerk.

Naast de eigen verantwoordelijkheid van het vertaalbureau in deze mag van de vertaler worden verwacht dat zij opvallende zaken in de brontekst direct meldt nadat zij deze constateert, bijvoorbeeld fouten, ontbrekende pagina's en evidente inconsistenties.

De vertaler en het vertaalbureau nemen ieder hun verantwoordelijkheid om proactief en tijdig in overleg te treden ingeval van vragen, onduidelijkheden, technische problemen, of als het proces anders loopt dan voorzien.

2.4 Vertaling en revisie: vier-ogen-principe

De vertaler levert naar eer en geweten haar beste werk. Dit betekent ten minste dat zij de vertaling eenmaal naleest; dit is een gangbare controle op het eigen werk. Echter, vertalen blijft mensenwerk en iedereen kan iets over het hoofd zien. Om de kwaliteit van de vertaling te borgen past het vertaalbureau revisie toe op basis van ISO 17100, tenzij anders overeengekomen met de opdrachtgever.

Het vertaalbureau stelt, indien mogelijk, de vertaler in de gelegenheid fouten te herstellen en desgewenst te reageren naar de revisor c.q. het vertaalbureau bij fouten in de correcties.

Toelichting bij 2.4
Toepassing van het vier-ogen-principe is de gouden standaard, de *best practice* voor een goede kwaliteit van de vertaling. Met andere woorden: de kwaliteit van een vertaling met revisie van de door de vertaler aangeleverde vertaling zal hoger liggen dan wanneer er geen revisie wordt toegepast. Het vertaalbureau kijkt naar het beste product vanuit de vraag en de behoefte van de opdrachtgever. Is de vertaling geschikt voor het beoogde doel (*fit for purpose*)?

ISO 17100 gecertificeerde bureaus passen revisie toe in het kader van kwaliteitsborging, tenzij de opdrachtgever heeft aangegeven dat dit niet nodig of gewenst is.

Praktijkvoorbeelden bij 2.4
Voorbeeld 1: nalezen op consistentie en voortschrijdend inzicht. Door dit te doen kan worden voorkomen dat termen blijven staan die de vertaler in eerste instantie op de ene manier had vertaald, maar verderop in de tekst door voortschrijdend inzicht anders ging vertalen zonder ze aan te passen in het eerdere gedeelte.
Voorbeeld 2: vertaling die duidelijk niet voldoet aan kwaliteitseisen. Een revisor die een vertaling in handen krijgt die naar zijn mening duidelijk niet voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen, kan deze terugsturen naar de vertaler om haar in de gelegenheid stellen de vertaling zelf te verbeteren.

2.5 Feedback

Het vertaalbureau geeft de vertaler regelmatig feedback over de kwaliteit van het geleverde werk, het samenwerkingsproces en de specifieke leer- en verbeterpunten. Het kan daarbij gaan om feedback van de opdrachtgever, de projectmanager en/of de door het vertaalbureau gebruikte revisor. Feedback van het vertaalbureau of van de klant is een uitstekende kans voor de vertaler om zich professioneel te ontwikkelen en het eindproduct te verbeteren.

2.6 Omgaan met klachten

In de samenwerking tussen opdrachtgever, vertaalbureau, revisor en vertaler (en/of haar vervanger) kunnen fouten worden gemaakt. Als de opdrachtgever een klacht uit over het eindproduct en/of het proces, dan is het in eerste instantie aan het vertaalbureau om de situatie in kaart te brengen.

Op basis van de afspraken tussen vertaalbureau en vertaler over de gewenste kwaliteit en overige voorwaarden, de door het vertaalbureau geleverde informatie en hulpmiddelen en de invulling door de vertaler van die afspraken moet worden bekeken waar de oorzaak van de klacht ligt en wie deze herstelt.

Als vertaalbureau en vertaler er niet in slagen de klacht op bevredigende wijze af te handelen, dan kunnen zij kiezen voor arbitrage door één onafhankelijke deskundige of een commissie van drie onafhankelijke deskundigen (arbitragecommissie). Als partijen het eens worden over de persoon van de onafhankelijke deskundige, dan treedt deze persoon op als arbiter. Als partijen het niet eens worden over de persoon van de onafhankelijke deskundige, dan wijzen zij ieder één persoon aan, waarna de aangewezen twee personen gezamenlijk een derde persoon aanwijzen en de aangewezen personen met zijn drieën de arbitragecommissie vormen. De arbiter of arbitragecommissie beslist welke partij(en) de kosten van arbitrage draagt/dragen.

De intentie bij het omgaan met klachten is gericht op het gezamenlijk zoeken naar een oplossing, mede gelet op de toekomstige samenwerking. Daarom houden partijen in het klachtenbehandelingsproces de continuïteit van de dienstverlening voor ogen, wat tot uitdrukking komt in:

a. de intentie om de opdrachtgever te behouden - dit is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van vertaalbureau en vertaler; en
b. de intentie om klachten in de toekomst te voorkomen, d.w.z. de focus op continue verbetering van het product en het proces.

Paragraaf 4.4 van dit convenant bevat bepalingen met betrekking tot de eventuele financiële afhandeling van de klacht.

Praktijkvoorbeelden bij 2.6

Fouten in vertalingen, waarbij het zinvol is dat het vertaalbureau deze terugkoppelt aan de vertaler:

- niet houden aan stijlinstructies en andere expliciete aanwijzingen;
- inconsistentie(s) in de vertaling;
- bij ernstige twijfel de vertaling toch inleveren zonder enig overleg of opmerking;
- missen van deadlines;
- niet volgen van TB;
- niet goed behandelen van tags;
- niet volgen instructies m.b.t. de telling van het aantal karakters;
- aanwezigheid van onnodige en/of ongewenste spaties; en
- veel slordigheden in spelling, grammatica, interpunctie.

3 Technische achtergrond en middelen

3.1 Formaat brontekst en doeltekst

Het vertaalbureau en de vertaler maken vooraf afspraken over het format waarin de brontekst wordt aangeleverd en het format waarin de doeltekst wordt geleverd. Beide partijen realiseren zich dat het bewerkbaar maken van een niet-bewerkbare brontekst tijd kost. Dit geldt ook voor het format waarin de vertaler de doeltekst moet leveren. Hiervoor spreken vertaalbureau en vertaler dan een aparte financiële vergoeding af.

3.2 Gebruik van informatietechnologie

Het vertaalbureau en de vertaler maken vooraf afspraken over het gebruik van de volgende informatietechnologie: IT-platforms, TM, TB, CAT-tool en machinevertalingen (MT):

A IT-platforms

Opdrachtgevers werken steeds meer via IT-platforms. Mede in verband hiermee gebruiken vertaalbureaus ook steeds vaker een webportaal en online applicaties om bronbestanden en andere relevante documentatie ter beschikking te stellen. Indien van toepassing verschaft het vertaalbureau de vertaler beveiligde toegang tot het webportaal en de benodigde applicaties.

Toelichting bij 3.2 A:
In de toekomst zullen vertalers steeds meer werken in het webportaal en in de systemen van het vertaalbureau. Vertalers die dat wensen moeten in staat worden gesteld om een eigen vertaalgeheugen op te bouwen in alle gevallen waarin de vertrouwelijkheid dit niet onmogelijk maakt. Dit kan door het vertaalbureau de TM uit de tekst of de download van de vertaling te laten nasturen.

B TM en TB

Het vertaalbureau geeft de vertaler, indien van toepassing, duidelijke instructies over de verlangde terminologie, het vertaalgeheugen en de klantspecifieke terminologie en stijl, en stelt het te gebruiken TM en TB ter beschikking van de vertaler, al dan niet via een eigen platform.

C CAT-tool

De afspraken over het gebruik van een CAT-tool gaan ook over de grondslag voor de berekening van het volume (gewogen woord-/ toetsaanslagtelling). Als de vertaler niet beschikt over de vereiste of passende CAT-tool, kan het vertaalbureau haar toegang tot deze tool verschaffen, al dan niet via een eigen platform.

D MT

Het vertaalbureau en de vertaler maken vooraf afspraken over het gebruik van vertaalmachines zoals Google Translate en DeepL.

Een vertaler die werkt met een vertaalmachine maakt uitsluitend gebruik van de betaalde versie (bijvoorbeeld DeepL Pro), zodat de vertaalde tekst niet elders wordt vastgelegd of door derden kan worden ingezien.

Een vertaalbureau dat niet wenst dat een vertaalmachine wordt gebruikt, spreekt dit expliciet af met de vertaler in de raamovereenkomst en/of in de aankooporder.

Toelichting bij 3.2:
Het vertaalbureau of de opdrachtgever kan de inzet van machinevertaling bijvoorbeeld ongewenst vinden om redenen van creativiteit (de creativiteit van de professionele vertaler) of gegevensbescherming (de tekst, of onderdelen daarvan, mogen zich bijvoorbeeld om juridische redenen niet buiten de EU bevinden, terwijl dat bij machinevertaling niet gegarandeerd is).

3.3 Bewerken van door vertaalmachine vervaardigde vertaling (post-editing)

Als het vertaalbureau de vertaler verzoekt om een door een vertaalmachine vervaardigde vertaling achteraf te bewerken (post-editing), dan maken het vertaalbureau en de vertaler vooraf afspraken over de kwaliteitseisen.

Toelichting bij 3.3:
Gebruikmaking van machinevertaling met post-editing kan bijvoorbeeld zijn ingegeven door grote spoedeisendheid waarbij snelheid belangrijker is dan topkwaliteit; in dat geval moet worden aangegeven welke vertaalkwaliteit '*fit for purpose*' is.

3.4 Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor informatiebeveiliging (cybersecurity)

Informatiebeveiliging is de verantwoordelijkheid van zowel de vertaler als het vertaalbureau. De betrokken partijen zijn zich bewust van de noodzaak van bescherming van vertrouwelijke gegevens die in digitale bestanden zijn opgeslagen en nemen gepaste en proportionele maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging (cybersecurity) om de kans op cybercriminaliteit aanzienlijk te verlagen.

Vertaalbureau en vertaler borgen een redelijke mate van bescherming van hun totale IT-infrastructuur - servers, netwerken, hardware, software en communicatiemiddelen - tegen virussen en andere malware via adequate beveiligingshulpmiddelen.

Bijlage B bevat vijf belangrijke principes voor digitaal veilig ondernemen en een checklist van maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.

Toelichting en praktijkvoorbeelden bij 3.4:
Er kan veel misgaan bij de vertaler: haar computer (hardware) crasht, het besturingssysteem of softwareprogramma crasht, de internetverbindingen 'liggen eruit', exporteren uit CAT-tool lukt niet, de tekst is kwijtgeraakt, etc.
Deze risico's kunnen verminderd worden door ten minste twee keer per dag een tussentijdse back-up te maken en te exporteren vanuit de CAT-tool om te controleren of dit probleemloos verloopt, dit om onaangename verrassingen kort voor de deadline te voorkomen.
Trados en MemoQ slaan automatisch op, maar het verdient aanbeveling om regelmatig te exporteren.

3.5 Auteursrechten

Elk auteursrecht dat mogelijk door het werk van de vertaler wordt gecreëerd, bijvoorbeeld de vertaling van literaire en academische teksten, wordt behandeld in overeenstemming met de geldende wetgeving. Er wordt met name rekening gehouden met het feit dat het auteursrecht pas na voldoening van de vergoeding, d.w.z. het honorarium van de vertaler, op het vertaalbureau c.q. de opdrachtgever overgaat.

4 Tarieven, prijsstelling, betaling

4.1 Afspraken over tarieven

Het vertaalbureau en de vertaler maken vooraf afspraken over het toepasselijke (standaard) tarief. Daarnaast kan sprake zijn van afspraken over de volgende tarieven:

a. een minimumtarief voor opdrachten van geringe omvang;
b. een initieel tarief om startende vertalers tijdens hun beginperiode de kans te geven het vak in de praktijk te leren via extra leerzame feedback en begeleiding door het vertaalbureau;
c. een initieel tarief om vertalers met een nieuwe specialisatie en/of talencombinatie de kans te geven snel gerichte ervaring op te doen via extra leerzame feedback en begeleiding door het vertaalbureau;
d. een spoedtarief voor zeer urgente opdrachten c.q. opdrachten waar avond-, nacht- of weekendwerk voor nodig is om tijdig te kunnen leveren;
e. kortingen op basis van hoge volumes;
f. geheugenkortingen in verband met zogeheten *'fuzzy matches'* en
g. alternatieve tariefafspraken voor buitengewone situaties.

De toepasselijke tarieven worden vastgelegd in de aankooporder.

4.2 Extra werk (meerwerk)

Als een vertaler voorziet dat zij extra werk (meerwerk) moet verrichten om de afgesproken vereiste kwaliteit te kunnen leveren, dan treedt zij tijdig in overleg met het vertaalbureau. Partijen maken in goed overleg afspraken over betaling van het overeengekomen meerwerk.

Toelichting bij 4.2:
Het meerwerk kan bijvoorbeeld te maken hebben met vergrendelde segmenten. Het kan ook gaan om tekstblokken die niet in de woordentelling blijken te zijn meegeteld, of plaatjes, of lastige lay-out, etc.

4.3 Facturering, betalingstermijn

De vertaler factureert tijdig en het vertaalbureau betaalt tijdig. In de raamovereenkomst kunnen vertaalbureau en vertaler termijnen afspreken voor de facturering en betaling.

De vertaler dient haar factuur binnen een redelijke termijn in, teneinde fiscale en administratieve problemen bij het vertaalbureau te voorkomen.

Het vertaalbureau maakt de betaling van de factuur van de vertaler niet afhankelijk van de betaling door de opdrachtgever van de achterliggende factuur van het vertaalbureau, d.w.z. geen toepassing van *Pay-When-Paid* en/of *Pay-If-Paid*.

4.4 Vermindering honorarium bij aan vertaler toerekenbare tekortkoming(en)

Als er sprake is van een aan de vertaler toerekenbare tekortkoming, bijvoorbeeld niet-tijdige levering en/of onvoldoende kwaliteit van de vertaling, kan het vertaalbureau het honorarium van de vertaler verminderen door toepassing van een betaalkorting.

Bij het vaststellen van een eventuele betaalkorting houdt het vertaalbureau, ongeacht de aard van de tekortkoming, rekening met de volgende elementen:

a. of er sprake is van verzachtende omstandigheden met betrekking tot de oorzaak; en
b. de omvang van de eventuele schade die veroorzaakt is door de toerekenbare tekortkoming, waaronder die in relatie tot de opdrachtgever, inclusief gevolgen die verder reiken dan de lopende opdracht, bijvoorbeeld het in gevaar brengen van de contractuele verhouding tussen het vertaalbureau en de opdrachtgever.

Als de vertaler niet tijdig heeft geleverd, houdt het vertaalbureau bij het vaststellen van de betaalkorting daarnaast ook rekening met het antwoord op de vraag of de vertaler het vertaalbureau al dan niet tijdig heeft geïnformeerd over de verwachte vertraging c.q. het niet kunnen leveren binnen de afgesproken termijn.

Als het vertaalbureau van mening is dat de vertaler een vertaling heeft geleverd van onvoldoende kwaliteit, dan onderbouwt het de professionele bezwaren accuraat, met voorbeelden, zodat de vertaler kan reageren op de bezwaren en de daarbij voorgestelde vermindering van het honorarium.

Indien duidelijk is dat er in redelijkheid geen sprake kan zijn van betaling van de volledige factuur gezien het gebrek aan kwaliteit, wordt bij het vaststellen van de vermindering rekening gehouden met de bovenstaande elementen en met de kosten die het vertaalbureau heeft gemaakt om de problemen te verhelpen.

Praktijkvoorbeeld en toelichting bij 4.4:
Voorbeeld: vertaalbureau en vertaler spreken af dat de vertaler op een bepaalde datum, tijd en plaats een in het Portugees vertaalde beëdigde dagvaarding overhandigt; deze vertaalde dagvaarding behoort tot de vereiste schriftelijke documenten voor een strafrechtszaak. De vertaler belt het vertaalbureau een uur vóór het afgesproken levertijdstip met het bericht dat zij het niet gaat redden. Het vertaalbureau heeft geen tijd meer om een andere vertaler in te schakelen. De vertragingsschade voor de klant bedraagt tienduizenden euro's. Erger nog: de klant beëindigt de relatie met het vertaalbureau. Als er sprake is van een aan de vertaler toerekenbare tekortkoming, dan kan het vertaalbureau een betaalkorting toepassen. De zwaarste vorm (buiten de rechter om) is dat het vertaalbureau de factuur helemaal niet betaalt en de raamovereenkomst met de vertaler beëindigt of geen opdrachten meer verstrekt aan de vertaler.
In geval van ernstige schade bij het vertaalbureau c.q. de klant als gevolg van een aan de vertaler toerekenbare tekortkoming gaan aansprakelijkheidskwesties spelen. Het convenant is niet bedoeld om aansprakelijkheidskwesties / juridische claims te behandelen. Aansprakelijkheidskwesties zijn het domein van verzekeraars, advocaten en rechters.

Bijlagen bij Convenant Vertaalsector Nederland

Bijlage A - Checklist aankooporder

De aankooporder - of Purchase Order of PO - wordt schriftelijk vastgelegd, maar is niet gebonden aan een specifieke vorm.

Over de volgende punten kunnen afspraken gemaakt worden in een aankooporder voor een specifieke opdracht:

- datum aankooporder;
- uiterste leveringstermijn / deadline;
- beschrijving van de opdracht: brontaal en doeltaal, te vertalen of reviseren volume tekst;
- formele en technische instructies;
- klantspecifieke taalvereisten, terminologie, conventies, opmaakvereisten;
- formaat waarin de brontekst wordt aangeleverd
- formaat waarin de doeltekst moet worden opgeleverd
- te vertalen of te reviseren bestanden, als bijlage of in de vorm van hyperlink(en);
- aanvullend referentiemateriaal:
    - TM
    - TB

  als bijlage of in de vorm van hyperlink(en);
- kwaliteitscontrole door revisor (Quality Assurance, QA-check);
- al dan niet gebruik maken van MT;
- planning leveringsproces en details over eventuele deelleveringen;
- objectieve kwalificaties waaraan een vervanger moet voldoen;
- inschakelen van een revisor;
- grondslag voor de bepaling van het volume / de basiseenheid voor de prijsstelling (bron-/doeltaalwoorden, tekens, toetsaanslagen, uren, etc.);
- tarieven: standaard, spoed, minimum, initieel, kortingen, bijzondere tarieven; en
- wijze van levering (bijvoorbeeld m.b.t. de bestandsnaam).

Bijlage B - Vijf basisprincipes van veilig digitaal ondernemen

(informatiebeveiliging, cybersecurity)

B.1 Vijf basisprincipes

De vijf basisprincipes van veilig digitaal ondernemen zijn opgesteld om ondernemers te helpen de basisbeveiliging in te laten stellen. Ondernemers die de vijf basisprincipes opvolgen, vergroten hun weerbaarheid tegen cyberrisico's die de bedrijfsvoering kunnen verstoren.

Principe 1 - Inventariseer kwetsbaarheden

Inventariseer de ICT-onderdelen, kwetsbaarheden en maak een risicoanalyse. Bij risico's kijk je naar beschikbaarheid, integriteit en betrouwbaarheid.

Principe 2 - Kies veilige instellingen

Controleer de instellingen van apparatuur, software en netwerk- en internetverbindingen. Pas standaardinstellingen aan en kijk kritisch naar functies en diensten die automatisch 'aan' staan.

Principe 3 - Voer updates uit

Controleer of apparaten en software up-to-date zijn. Installeer beveiligingsupdates direct. Schakel automatische updates in zodat je apparaten en software voortaan altijd draaien op de laatste versie.

Principe 4 - Beperk toegang

Definieer per medewerker tot welke systemen en data toegang vereist is om te kunnen werken. Zorg dat toegangsrechten worden aangepast als iemand een nieuwe functie krijgt of bij de onderneming vertrekt.

Principe 5 - Voorkom virussen en andere malware

Er zijn vier manieren om malware te voorkomen:
Stimuleer veilig gedrag van medewerkers, gebruik een antivirusprogramma, download apps veilig en beperk de installatiemogelijkheden van software.

Bron: Digital Trust Center, januari 2020
https://www.digitaltrustcenter.nl/de-5-basisprincipes-van-veilig-digitaal-ondernemen

B.2 Checklist van maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging:

a. ten minste twee keer per dag een tussentijdse kopie maken van onderhanden werk gedurende het vertaalproces en tussentijds exporteren uit de CAT-tool;
b. fysiek beveiligen van documenten d.m.v. onder andere een ‘clean desk policy’;
c. kiezen van veilige instellingen voor hardware en software;
d. gebruiken van de meest recente antivirussoftware;
e. onmiddellijk installeren van beveiligingsupdates zodra deze beschikbaar zijn;
f. beveiligen van de toegang tot een computer via inlogcodes (gebruikersnaam en wachtwoord) - bij voorkeur met tweetrapsverificatie;
g. gebruiken van sterke wachtwoorden;
h. regelmatige back-ups maken van alle opgeslagen bestanden.

Bijlage C - Samenstelling van de werkgroep

Kees Engels - onafhankelijk voorzitter
Paula Kager - notulist en scribent
Eveline van Sandick - bestuur VViN
Steven van der Hulst - lid VViN
Paula Kager - bestuur NGTV
Brigitte Dankers - bestuur (tot 30 november 2019)/lid NGTV
Pete Thomas - bestuur VZV
Titia Meesters - bestuur VZV
Mike Gould - bestuur SENSE
Claire Koers – bestuur SENSE

Bijlage D - Transponering van Hongaarse naar Nederlandse convenant v.v.

Ref. Hongaars Convenant	**Ref. Nederlands Convenant**
Preambule	Voorwoord
-	Introductie: waarom dit convenant?
1 Definitie van termen	-
2 Voorwaarden voor samenwerking	1 Voorwaarden voor samenwerking
2.1 Hoofdovereenkomst en individuele orders	1.1 Contractuele relatie
2.1 Inhoud schriftelijke aankooporder	Bijlage A
-	1.2 Communicatie
2.2 Geen onderaanneming	1.3 Onderaanneming en vervanging
2.3 Niet-openbaarmaking en niet-concurrentie	1.4 Relatie- en concurrentiebepalingen
2.4 Certificering van beroepservaring, referenties	1.5 Aanbesteding (overheids)opdrachten
2.5 Proefvertalingen	1.6 Proefvertalingen
-	1.7 Verzekeringen tegen beroepsaansprakelijkheid
3 Kwaliteit	2 Kwaliteit
3.1 Wederzijdse eisen van vertaalbureau en vertaler	2.1 Gemeenschappelijk belang bij kwaliteit
-	2.2 Randvoorwaarden voor kwaliteit
3.2 Taken en verantwoordelijkheden vertaalbureau en vertaler	2.3 Verantwoordelijkheden vertaalbureau en vertaler
3.3 Voorwaarden en gegevens van de opdrachten	-
3.4 Kwaliteitseisen: vertaling, revisie, beoordeling	2.4 Vertaling en revisie: vier-ogen-principe
-	2.5 Feedback
3.5 Klachtenmanagement	2.6 Omgaan met klachten
4 Technische achtergrond en middelen	3 Technische achtergrond en middelen
-	3.1 Formaat brontekst en doeltekst
4.1 CAT-tool	3.2 Gebruik van informatietechnologie: IT-platform TM, TB, CAT-tool, MT
4.2 Gebruik van MT	3.2
	3.3 Bewerken van door vertaalmachine vervaardigde vertaling (post-editing)
4.3 Technologische eisen aan de opdracht	3.4 Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor informatiebeveiliging (cybersecurity); Bijlage B
4.4 Auteursrechten	3.5 Auteursrechten
5 Betaling	4 Tarieven, prijsstelling, betaling
5.1 Capaciteit, verwachte dagelijkse output	-
5.2 Afwikkeling	-
5.3 Betalingsvoorwaarden	4.3 Facturering en betalingstermijn
5.4 Overheidsopdrachten en aanbestedingen	1.5
-	4.1 Afspraken over tarieven
-	4.2 Extra werk (meerwerk)
-	4.4 Vermindering honorarium bij aan de vertaler toerekenbare tekortkoming(en)
-	Bijlage A, B, C