**Vergelijking van het oude en het nieuwe convenant**

*Door Jan Machiel Butter, onderhandelaar NGTV en lid van de werkgroep Convenant*

Naar aanleiding van het ongemak dat veel leden ervoeren bij de eerste versie van het convenant, besloot het bestuur tijdens de ALV van 17 juli 2020 een werkgroep in het leven te roepen om de diverse pijnpunten met betrekking tot het convenant in kaart te brengen. Deze werkgroep bestond uit Ammerins Moss-De Boer (namens het bestuur), Anne-Marie Kalkman, Mònica Ruscalleda en mijzelf. Gezamenlijk hebben we het convenant doorgespit en een lijst met alle pijnpunten opgesteld. Op basis van deze lijst heeft op 10 oktober 2020 een online discussiebijeenkomst over de eerste versie van het convenant plaatsgevonden. Tijdens deze bijeenkomst hebben ook de leden hun bezwaren kunnen uiten. Naar aanleiding daarvan heeft de werkgroep een document met wijzigingsvoorstellen opgesteld dat de basis vormde voor de onderhandelingen over een nieuwe versie van het convenant. Dit document is met de leden gedeeld onder de titel ‘Wijzigingsvoorstellen NGTV’.

Tijdens de onderhandelingen over de nieuwe versie van het convenant zijn al deze wijzigingsvoorstellen behandeld. Op één punt na (zie hierna) zijn alle punten naar het oordeel van de onderhandelaars en de werkgroep op een zinnige wijze verwerkt in de nieuwe versie. De belangrijkste punten die we hebben gerealiseerd, zijn de volgende:

*Raamovereenkomsten (voorstellen 2 en 3)*

* Individuele vertalers kunnen te allen tijde vragen om aanpassingen in raamovereenkomsten en vertaalbureaus staan daar in beginsel voor open.
* Het is een goede praktijk om raamovereenkomsten voor te leggen aan de beroepsverenigingen.
* Vertalers kunnen altijd om een Nederlandse versie van een raamovereenkomst vragen.

*Uitbesteding van vertalingen (voorstel 5)*

* De passage over het recht van vertaalbureaus om een vervanger te weigeren is geheel geschrapt en vervangen door een passage die de eindverantwoordelijkheid van de vertaler benadrukt.

*Passieve acquisitie en concurrentiebeding (voorstellen 6 en 7)*

* De praktijken ten aanzien van passieve acquisitie zijn verhelderd, waardoor de positie van vertalers wat beter is beschermd, en het concurrentiebeding is beperkt tot één jaar.

*Aanbestedingen en tarieven (voorstel 8)*

* In zowel het hoofdstuk over aanbestedingen als dat over tarieven is de gezamenlijke inspanningsverplichting van vertaalbureaus en vertalers opgenomen om de zogeheten ‘race-to-the-bottom’ als gevolg van concurrentie door middel van het drukken van de tarieven van vertalers te voorkomen.
* Er wordt extra benadrukt dat in de aanbesteding opgenomen vertalers na gunning van de opdracht ook daadwerkelijk worden benaderd om daarvoor te worden ingezet.

*Vertaalprocedures (voorstel 11)*

* De praktijken bij vragen, onduidelijkheden en technische problemen zijn nader gespecificeerd. Hierbij zijn waarborgen opgenomen ten aanzien van wat van een vertaler kan worden verwacht.

*Revisie (voorstel 14)*

* Er is meer transparantie ten aanzien van de vraag of een vertaalbureau de vertaling laat reviseren of niet.

*Klachtenprocedures (voorstellen 15, 20 en 21)*

* De praktijken bij klachten van de klant zijn verduidelijkt. De verantwoordelijkheid van vertaalbureaus wordt meer benadrukt. De passage over arbitrage is verwijderd en er wordt benadrukt dat alles in eerste instantie in overleg moet worden opgelost. Als de vertaling wordt beoordeeld door een derde, moet dit een externe onafhankelijke zijn.

*Aangepaste tarieven voor beginnende vertalers (voorstel 18)*

* Initiële tarieven voor beginnende vertalers zijn aan meer regels onderworpen (tijdigheid, gerichte feedback).
* Het initiële tarief bij een andere specialisatie is verwijderd.

*Betalingstermijnen (voorstel 19)*

* De betalingstermijnen van de Europese wetgeving zijn opgenomen.

Het enige punt dat niet in de nieuwe versie terecht is gekomen, betreft het voorstel om te vermelden dat de vertaler binnen de contractuele relatie tussen vertaalbureau en vertaler altijd de verwerker van gegevens is en niet de verwerkingsverantwoordelijke (voorstel 4). Dit punt werd te juridisch geacht en is eerder iets dat in een raamovereenkomst wordt vastgelegd. Wij waren het hiermee eens. Het betekent echter niet dat er niets met het punt wordt gedaan: in het convenant is nu namelijk opgenomen dat het een goede praktijk is om raamovereenkomsten aan de beroepsverenigingen voor te leggen. Bij een eventuele beoordeling van een raamovereenkomst door het NGTV zal dit punt dan ook zeker worden meegenomen. Verder kunnen vertalers bij twijfel altijd contact opnemen met het NGTV.

In de **Bijlage** is een volledig overzicht van alle inhoudelijke wijzigingen opgenomen. Kleine redactionele aanpassingen zijn buiten beschouwing gelaten. Geschrapte passages zijn rood en nieuwe passages geel gemarkeerd. In de kolom met uitleg wordt ook verwezen naar de betreffende wijzigingsvoorstellen. Daarnaast zijn er ook wijzigingen in het convenant opgenomen, die zijn aangevoerd door de VZV. Dit staat eveneens vermeld. SENSE heeft geen nieuwe wijzigingen ingebracht. In sommige gevallen kwamen de wijzigingen voort uit het onderhandelingsproces. Dit wordt verder niet specifiek aangegeven.

**Bijlage: overzicht van de aanpassingen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Plaats in het convenant** | **Oude versie** | **Nieuwe versie** | **Onderbouwing** |
| Voorwoord, 3e alinea | 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. | 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. Het onderschrijven van dit convenant gebeurt altijd op vrijwillige basis. 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. | Om extra te benadrukken dat iedere vertaler vrij is om het convenant te accepteren of niet. |
| Voorwoord,  4e alinea | 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. | 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. 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. | De toegevoegde zin is overgenomen uit de toelichting bij 1.1. Het betreft een belangrijk inhoudelijk punt dat niet thuishoort in een toelichting, maar een plaats moet hebben de tekst zelf. |
| Hoofdstuk 1, titel | Voorwaarden voor samenwerking | Uitgangspunten voor samenwerking | Het betreft geen contract, dus de term ‘voorwaarden’ is niet op zijn plaats.  *Conform voorstel 1.* |
| 1.1, 2e alinea | 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. | De raamovereenkomst en de aankooporder worden van kracht na aanvaarding door de vertaler. Vertaler en vertaalbureau kunnen onderhandelen over individuele bepalingen van de overeenkomst. Dat betekent dat het in principe mogelijk moet zijn om de raamovereenkomst aan te passen wanneer een individuele vertaler een voor beide partijen redelijk verzoek daartoe doet.  Het is een goede praktijk dat nieuwe raamovereenkomsten worden voorgelegd aan beroepsorganisaties. Beroepsorganisaties zullen deze beoordeling dan zo snel mogelijk afronden. Desgewenst stelt het vertaalbureau een Nederlandstalige raamovereenkomst beschikbaar aan de vertaler. | In de eerste alinea van deze passage wordt de mogelijkheid voor individuele vertalers benadrukt om te vragen om aanpassingen in raamovereenkomsten, alsook het feit dat vertaalbureaus daar in beginsel open voor zullen staan.  In een nieuwe alinea zijn nadere bepalingen opgenomen over het voorleggen van raamovereenkomsten aan de beroepsverenigingen.  Verder wordt vermeld dat een vertaler altijd om een Nederlandse versie van een raamovereenkomst kan vragen.  *Conform voorstellen 2 en 3.* |
| 1.2, 4e alinea |  | Het is een goede praktijk dat een vertaalbureau een opdracht eerst aan de meest geschikte vertaler aanbiedt en pas na een eventuele afwijzing een volgende vertaler benadert. Dit is helaas niet altijd mogelijk. Wanneer een vertaalbureau, om tijd te winnen, een opdracht aan meerdere vertalers tegelijk aanbiedt, meldt het dit aan de benaderde vertalers, bij voorkeur met een tijdsbestek waarbinnen de vertalers dienen te reageren. Deze transparantie voorkomt dat vertalers tijd besteden aan een zorgvuldige beoordeling van een opdracht terwijl die al vergeven blijkt te zijn. | Toevoeging die a) benadrukt dat het de voorkeur geniet opdrachten in eerste instantie aan te bieden aan de meest geschikte vertaler en b) goede praktijken verwoordt ten aanzien van het tegelijk aanbieden van opdrachten aan meerdere vertalers. Het laatste dient vooral om vertalers te beschermen tegen onnodig tijdsverlies in verband met de beoordeling van mogelijke vertalingen die niet langer beschikbaar zijn.  *Punt is primair ingebracht door de VZV.* |
| 1.2, 7e alinea |  | Het is in ieders belang om waar mogelijk opdrachten tijdig in te plannen. Het kan in voorkomende gevallen wenselijk zijn dat een vertaalbureau aan de vertaler vraagt om rekening te houden met een mogelijke (grote) opdracht. Voor opdrachtbevestiging is de vertaler echter niet gebonden aan een toezegging, zo lang niet bekend is of en wanneer de opdracht moet worden uitgevoerd. Vertaler en/of vertaalbureau zullen zo vroeg mogelijk contact opnemen als er zich veranderingen in de planning voor een dergelijke opdracht voordoen. | Nadere specificatie van goede praktijken bij nog onzekere opdrachten.  *Punt is primair ingebracht door de VZV. Op aandringen van het NGTV is hier opgenomen dat dergelijke situaties nooit tot verplichtingen bij de vertaler mogen leiden.* |
| 1.3, 1e alinea | 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). | De vertaler is te allen tijde verantwoordelijk voor de door haar geleverde vertaling. Het staat de vertaler in principe vrij om de vertaling uit te besteden aan een andere vertaler ongeacht de reden daarvoor. Dit doet echter niets af aan de verantwoordelijkheid van de vertaler om ervoor te zorgen dat de uiteindelijk aan het vertaalbureau geleverde vertaling voldoet aan wat het vertaalbureau van de vertaler mag verwachten. Ter bevordering van de goede relatie kan de vertaler er in dat geval voor kiezen het vertaalbureau in te lichten over het feit dat zij een vervanger inschakelt. Voor de ingeschakelde vertaler gelden dezelfde voorwaarden en verplichtingen zoals overeengekomen tussen vertaalbureau en vertaler.  Ingeval de vertaler niet bij machte is de vertaling zelf te maken en evenmin bij machte is om de vertaling, als deze zou worden uitbesteed aan een andere vertaler, te controleren op kwaliteit, neemt zij contact op met het vertaalbureau om in gezamenlijk overleg te bepalen wat de beste oplossing is. | De plicht om toestemming te vragen voor uitbesteding van vertaalwerk druist in tegen het beginsel van vrij ondernemerschap. Dit is vervangen door een passage die de eindverantwoordelijkheid van de vertaler benadrukt.  *Conform voorstel 5.* |
| 1.4, 2e alinea |  | Het concurrentiebeding geldt voor maximaal 1 jaar. Binnen die periode zal de vertaler geen direct contact zoeken met de klanten van het vertaalbureau. | Beperking van het concurrentiebeding tot één jaar.  *Conform voorstel 7.* |
| 1.4, 3e alinea |  | 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. Het is mogelijk dat een vertaler niet weet dat de opdrachtgever die haar benadert, klant is van een vertaalbureau. In dat geval is er geen sprake van oneerlijke concurrentie. Wanneer de vertaler zich er echter van bewust is of wordt dat zij direct wordt benaderd door een klant van een vertaalbureau waar zij mee samenwerkt, zal zij daarnaar handelen. | Nadere specificatie over passieve acquisitie en de vraag wanneer het concurrentiebeding geldt. De toevoeging is bedoeld om de vertaler beter te beschermen tegen onheuse consequenties van dergelijke bedingen.  *Conform voorstel 6.* |
| 1.5.1, 2e alinea | 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 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. Al kunnen het vertaalbureau en de vertaler vooraf afspraken maken over het tarief, het vertaalbureau en de vertaler zetten zich er gezamenlijk voor in te voorkomen dat tarieven inzet worden van de aanbesteding, aangezien dit zou leiden tot een neerwaartse spiraal ten aanzien van die tarieven. | In het hoofdstuk over aanbestedingen is een gezamenlijke inspanningsverplichting opgenomen om de zogeheten ‘race-to-the-bottom’ als gevolg van concurrentie door middel van het drukken van de tarieven van vertalers te voorkomen. Dit punt wordt nogmaals benadrukt in 4.1 in de context van tarieven.  *Conform voorstel 8.* |
| 1.5.1, 4e alinea | 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. | 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 gevraagd om daarvoor te worden ingezet. Wanneer die vertalers niet tijdig reageren, mag het vertaalbureau andere vertalers benaderen. | Verduidelijking van het beginsel dat bureaus zich in eerste instantie moeten wenden tot die vertalers die zijn opgenomen in de aanbesteding.  *Conform voorstel 9.* |
| 1.6, 3e alinea | 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. | De omvang van de proefvertaling bedraagt maximaal 300 woorden per specialisatie, tenzij het vertaalbureau 300 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. | Beperking van de gratis proefvertaling tot 300 woorden.  *Conform voorstel 10.* |
| Toelichting met praktijkvoorbeeld bij 2.2, 4e alinea | Maar zij mogen van vertalers niet het onmogelijke verwachten. Vertaalbureaus moeten daarom een proportionele hoeveelheid documentatie meesturen en de menselijke maat respecteren. | Maar zij mogen van vertalers niet het onmogelijke verwachten. Vertaalbureaus moeten daarom een proportionele hoeveelheid relevante documentatie meesturen en de menselijke maat respecteren | Documentatie en referentiedocumenten moet niet alleen proportioneel, maar ook relevant zijn. Het is in eerste instantie aan het vertaalbureau om dit te selecteren.  *Conform voorstel 11.* |
| 2.3, 5e t/m 7e alinea |  | Als de vertaler inhoudelijke vragen of opmerkingen over de opdracht bij het vertaalbureau neerlegt en niet tijdig een reactie hierop ontvangt, kan de vertaler de vertaling leveren tezamen met de desbetreffende vragen en/of opmerkingen. Op deze manier wordt de levering van de vertaling niet onnodig vertraagd. Het vertaalbureau accepteert dat de vertaler op dat moment nog niet bij machte is de betreffende problemen op te lossen.  Als de antwoorden van de klant alsnog binnenkomen, kunnen vertaalbureau en vertaler in goed overleg de vertaling alsnog aanpassen. Als dit extra werk voor de vertaler met zich meebrengt waarvoor een extra vergoeding gewenst is, overleggen de vertaler en het bureau tijdig over deze vergoeding, voordat dit extra werk wordt uitgevoerd. Als de mogelijkheid daartoe bestaat, kunnen vertaler en vertaalbureau ook besluiten de vertaling in portefeuille te houden in afwachting van de antwoorden van de klant, en een nieuwe leveringsdatum afspreken.  Vertaler en vertaalbureau bepalen in overleg de vorm waarin eventuele opmerkingen worden aangeleverd: direct in de CAT-tool of in een apart document. | Nadere beschrijving van goede praktijken wanneer de communicatie tussen vertaalbureau en klant niet snel genoeg verloopt en de door de vertaler aangekaarte problemen niet vóór levering van de vertaling zijn opgelost. Dit dient ter bescherming van de positie van vertalers.  *Conform voorstel 12.* |
| 2.4, 1e alinea | 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. | De vertaler levert naar eer en geweten haar beste werk. Dit betekent bijvoorbeeld dat zij de vertaling eenmaal naleest. 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. | Zinsdeel geschrapt. Dit zinsdeel werd door velen als betuttelend ervaren. |
| 2.4, 2e en 3e alinea |  | In het geval een klant een revisie door het vertaalbureau niet noodzakelijk acht, zal er over het algemeen sprake van zijn dat men specifieke (d.w.z. lagere) kwaliteitseisen stelt. Het is bijgevolg *best practice* dat een vertaalbureau de vertaler informeert in het geval dat een vertaalbureau geen revisie zal toepassen. Op aanvraag van de vertaler zal het vertaalbureau in ieder geval bij toekenning van de opdracht aan de vertaler laten weten of er na levering van de vertaling een revisieronde plaatsvindt.  Wanneer een klant afziet van revisie, ligt de eindverantwoordelijkheid voor de vertaling, zoals altijd, bij het vertaalbureau. Eventuele afhandeling van klachten verloopt zoals hieronder is beschreven in paragraaf 2.6. | Dit bleek een hekel punt. Veel vertalers zien het liefst dat er altijd revisie plaatsvindt. Dit valt helaas niet af te dingen. Wel is opgenomen dat de vertaler hier in principe over wordt geïnformeerd en te allen tijde hiernaar kan vragen. Zo kan de vertaler altijd zelf afwegen of zij de vertaling zonder revisie wil verrichten of niet.  *Conform voorstel 14.* |
| 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*)? | 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*)? Het informeren van de vertaler over het wel of niet toepassen van revisie is in het belang van iedereen in de keten en past ook in het kader van de hier beoogde transparantie. | In de toelichting wordt het belang van duidelijkheid ten aanzien van wel of geen revisie nogmaals benadrukt.  *Conform voorstel 14.* |
| 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. | Voorbeeld 1: Een lang document (12.000 woorden) wordt gereviseerd. De revisor verbetert enkele inconsistenties in de vertaling die de vertaler niet had gezien. Verder worden enkele zinnen iets aangepast voor een betere leesbaarheid. De oorspronkelijke vertaling was al goed, de gereviseerde vertaling is nog beter.  Voorbeeld 2: Een lang document (12.000 woorden) wordt gereviseerd. De revisor ziet al snel dat de vertaling niet voldoet aan de kwaliteitseisen en dat de instructies niet zijn opgevolgd. De revisor overlegt met het vertaalbureau, eventueel aan de hand van een voorbeeld van een klein stukje gereviseerde tekst met veel (terechte) correcties. Het vertaalbureau erkent de klacht van de revisor en stuurt de vertaling terug naar de eerste vertaler. Die past de vertaling zo aan dat deze voldoet aan de vooraf gestelde kwaliteitseisen en instructies. Daarna volgt revisie van de aangepaste vertaling. De uiteindelijke vertaling is goed, veel beter dan de oorspronkelijke.  Voorbeeld 3: Hetzelfde lange document wordt gereviseerd door een revisor die wel erg enthousiast te werk gaat, veel te veel onnodige wijzigingen aanbrengt en het ‘gereviseerde’ document aan het vertaalbureau stuurt met een (onterechte) klacht over de kwaliteit van de vertaling. Het vertaalbureau stuurt de gereviseerde tekst, met de klacht, naar de eerste vertaler. De eerste vertaler geeft een aantal voorbeelden waaruit blijkt dat de oorspronkelijke vertaling correct was en dat de wijzigingen minstens gelijkwaardig zijn aan de oorspronkelijke vertaling, soms zelfs slechter of echt fout. Het vertaalbureau erkent daarop dat de eerste vertaler gelijk heeft en stuurt het document naar een andere revisor. Die revisie levert slechts enkele kleine aanpassingen op en de uiteindelijke vertaling is uitstekend | De hier opgenomen voorbeelden zijn uitgebreid en explicieter gemaakt.  *Punt is primair ingebracht door de VZV.* |
| 2.5, 1e alinea | 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. | 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 belangrijk voor de vertaler om zich professioneel te ontwikkelen en het eindproduct te verbeteren. | De woorden “een uitstekende kans” zijn enigszins afgezwakt. Het is slechts één van de manieren waarop een vertaler zich professioneel kan ontwikkelen. |
| 2.5, 2e alinea |  | De vertaler kan eveneens feedback over de opdracht en het samenwerkingsproces aan het vertaalbureau geven. Feedback van de vertaler is belangrijk voor het vertaalbureau om te leren van de expertise van de vertaler, zodat het vertaalbureau indien gewenst de werkwijze en samenwerking kan aanpassen. | Nieuwe alinea die aangeeft dat feedback ook de andere kant op kan worden gegeven.  *Conform voorstel 13.* |
| 2.6, 2e alinea | 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. | 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. Als de klacht betrekking heeft op het werk van de vertaler, bespreekt het vertaalbureau de kwestie met de vertaler, en proberen beide partijen samen een oplossing te vinden. Hierbij worden de afspraken tussen bureau 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 in acht genomen. Als vertaalbureau en vertaler er onderling niet in slagen de klacht op bevredigende wijze af te handelen, dan wordt er in goed overleg een externe, onafhankelijke deskundige aangewezen om te beoordelen of de klacht gegrond is. | De passage in de eerste versie klonk wel erg dwingend en lijkt er sowieso van uit te gaan dat klachten van klanten altijd hout snijden (“oorzaak van de klacht”, “herstel”). In de nieuwe versie wordt benadrukt dat vertaalbureau en vertaler de zaak eerst bespreken en dat er vervolgens op zoek moet worden gegaan naar een gezamenlijke oplossing. Bij het bespreken van het probleem moet niet alleen naar de tekortkomingen van de vertaler worden gekeken.  De passage over arbiters, arbitrage en arbitragecommissies is verwijderd. Deze was a) wat intimiderend voor vertalers en b) onrealistisch. Er bestaan immers geen onafhankelijke arbitragecommissies die boven alle beroepsverenigingen staan. Probleem is dat de vertaling vaak beoordeeld wordt door een ‘onafhankelijke’ deskundige van binnen het vertaalbureau. Daarom wordt nu gesproken van een ‘externe, onafhankelijke deskundige’.  *Conform voorstellen 15, 20 en 21.* |
| 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 | 1. Tekortkomingen bij het vertaalwerk, waarbij het zinvol is dat het vertaalbureau deze terugkoppelt aan de vertaler:  • niet volgen van 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 van instructies m.b.t. de telling van het aantal tekens;  • aanwezigheid van onnodige en/of ongewenste spaties; en  • veel slordigheden in spelling, grammatica, interpunctie.  2. Tekortkomingen van vertaalbureaus tijdens het vertaalproces, waarbij het zinvol is dat de vertaler deze terugkoppelt aan het vertaalbureau:  • onduidelijke instructies of ontbreken van instructies;  • te laat aanleveren van de brontekst zonder de deadline aan te passen;  • in een laat stadium, tijdens het vertalen, instructies wijzigen zonder oog te hebben voor de gevolgen daarvan;  • in een laat stadium, tijdens het vertalen, wijzigingen en/of aanvullingen van de brontekst sturen zonder de deadline of de vergoeding aan te passen;  • in een laat stadium, tijdens het vertalen, de deadline naar voren halen;  • bij aanpassingen van de deadline naar een later tijdstip, als gevolg van laat aangegeven wijzigingen of aanvullingen, niet eerst met de vertaler overleggen en geen rekening houden met ander afgesproken werk van de vertaler direct na de oorspronkelijke deadline;  • geen vlotte opvolging van aan de PM gestelde vragen, dus geen duidelijkheid geven wat er met de vraag wordt gedaan;  • onduidelijke, niet-bruikbare antwoorden van de PM op vragen van de vertaler; en  • taalkundige en inhoudelijke vragen van een niet ter zake kundige PM die de doeltaal niet spreekt. | Het praktijkvoorbeeld bevatte uitsluitend tekortkomingen van vertalers. Hier zijn tekortkomingen van vertaalbureaus aan toegevoegd. Verder is de wat onbeholpen term ‘fout’ vervangen door ‘tekortkoming’.  *Punt is primair ingebracht door de VZV.* |
| 3.2, 2e alinea |  | Indien gebruikgemaakt wordt van specifieke software van de klant of het vertaalbureau, biedt het vertaalbureau de vertaler ondersteuning bij het gebruik van deze software. | Als vertaalbureaus vertalers vragen te werken met specifieke tools van het VT of het VB (bijv. niet-reguliere CAT-tools of een online omgeving waarop de VT moet inloggen), moeten zij de VT hierbij ondersteuning bieden.  *Conform voorstel 16.* |
| Toelichting bij 3.2A | Dit kan door het vertaalbureau de TM uit de tekst of de download van de vertaling te laten nasturen. | Dit kan door het vertaalbureau de TM uit de tekst of de opgeschoonde versie van de vertaling te laten nasturen. | Ter verduidelijking. |
| 3.2 B |  | Het is de taak en verantwoordelijkheid van het vertaalbureau om TM’s en TB’s bij te houden. Als een vertaler wordt gevraagd om een TM en/of TB bij te werken, maken vertaler en vertaalbureau afspraken over een passende vergoeding voor deze extra service. | Ter benadrukking van het feit dat het bijhouden van vertaalgeheugens en termbases de verantwoordelijkheid van het vertaalbureau is. Als een vertaler wordt gevraagd hieraan bij te dragen, zal daar een vergoeding tegenover moeten staan.  *Conform voorstel 17.* |
| 4.1, 1e alinea |  | Het is in het belang van de branche als geheel dat vertalers een redelijk inkomen en bureaus een redelijke marge hebben. Alleen zo zullen de betere vertalers behouden worden, zal het vak aantrekkelijk blijven voor talenten en kunnen bureaus zich blijven ontwikkelen en aanpassen aan de behoeften in de markt. Het vertaalbureau en de vertaler zetten zich er dan ook gezamenlijk voor in te voorkomen dat de tarieven terechtkomen in een neerwaartse spiraal. | Benadrukt wordt het belang van de gehele branche (dus vertaalbureaus en vertalers) om redelijke tarieven te waarborgen. Het punt is gelieerd aan de toevoeging in 1.5.1.  *Op verzoek van het NGTV. Staat in verband met voorstel 8.* |
| 4.1, 2e alinea | 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. | 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 tijdelijke korting om startende vertalers de kans te bieden het vak in de praktijk te leren via extra feedback en begeleiding door het vertaalbureau;  c. een spoedtarief voor zeer urgente opdrachten c.q. opdrachten waar avond-, nacht- of weekendwerk voor nodig is om tijdig te kunnen leveren;  d. kortingen op basis van hoge volumes;  e. geheugenkortingen in verband met zogeheten ‘fuzzy matches’, en  f. tariefafspraken voor buitengewone situaties. | Beginnerstarief voor een andere specialisatie is geschrapt. Als een VT een ervaren financiële vertaler is, hoeft zij niet opeens juridische opdrachten tegen een gereduceerd tarief te doen. Verder is de tijdelijke aard van een eventuele korting voor beginnende vertalers benadrukt.  *Conform voorstel 18.* |
| Toelichting bij 4.1b |  | Vertaler en vertaalbureau maken duidelijke afspraken over de hoogte van de korting en de termijn ervan, zoals een bepaalde periode of een maximaal aantal woorden of gewerkte uren. De kwaliteit van een vertaling, en niet de vertaler zelf, blijft leidend voor het tarief. Er wordt geen tijdelijke korting voor een startende vertaler toegepast wanneer die vertaler goed werk levert. Als een vertaler met wie een starterstarief is afgesproken een vertaling levert die niet op enige wijze wordt gereviseerd, kan geen nuttige feedback worden gegeven en wordt een aangepast tarief zonder starterskorting toegepast. | Dit houdt direct verband met het vorige punt. In de toelichting wordt nader gespecificeerd onder welke voorwaarden een eventueel starterstarief kan worden geboden.  *Conform voorstel 18.* |
| 4.3, 1e alinea | 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. | De vertaler factureert binnen een redelijke termijn om fiscale en administratieve problemen bij het vertaalbureau te voorkomen. Het vertaalbureau betaalt binnen de afgesproken termijn. In de raamovereenkomst kunnen vertaalbureau en vertaler termijnen afspreken voor de facturering en betaling. Bij deze afspraken wordt de Europese regelgeving voor B2B-betalingen gevolgd. Dat betekent dat zonder nadere afspraken de betalingstermijn 30 dagen bedraagt en dat in principe, met wederzijdse instemming, een betalingstermijn van maximaal 60 dagen kan worden overeengekomen. | Vermelding dat vertaalbureaus binnen een redelijke termijn moeten betalen. Opname van de maximale betalingstermijnen conform de Europese wetgeving.  *Conform voorstel 19.* |
| 4.4, 1e alinea |  | In geval van een klacht van het vertaalbureau of de eindklant over de werkwijze en/of de kwaliteit van het geleverde werk van de vertaler, krijgt de vertaler in eerste instantie gelegenheid haar werk te herstellen, voor zover dat mogelijk is. Wanneer de klacht betrekking heeft op de geleverde vertaling zelf en het vertaalbureau en de vertaler er onderling niet uitkomen, kan een onafhankelijke revisor worden ingeschakeld, zoals vermeld in paragraaf 2.6. | Nieuwe alinea om de positie van vertalers wat beter te beschermen. De tekst is afgestemd met de aanpassing in 2.6.  *Conform voorstellen 15, 20 en 21.* |
| 4.4, 2e alinea | 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. | Als er sprake is van een aan de vertaler toerekenbare tekortkoming, bijvoorbeeld niet-tijdige levering en/of onvoldoende kwaliteit van de vertaling, kunnen partijen in overleg besluiten het honorarium van de vertaler te verminderen. | In de vorige versie werd het besluit geheel bij het vertaalbureau gelegd. Deze kon eenzijdig een korting op het honorarium opleggen. Dit dient echter te worden overlegd.  *Conform voorstel 20.* |
| 4.4, 3e alinea | 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. | Daarbij wordt rekening gehouden met de volgende elementen:  a. de mate waarin de klacht te wijten is aan de vertaler;  b. of er sprake is van verzachtende omstandigheden met betrekking tot de oorzaak;  c. 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;  d. de kosten die het vertaalbureau heeft gemaakt om de problemen te verhelpen. | De passage was in de eerste versie wat omslachtig. In de alinea’s volgend op de opsomming werden nog twee punten genoemd, die nu in de opsomming zijn opgenomen.  *Op verzoek van de werkgroep van het NGTV.* |