

## ALGEMENE VOORWAARDEN NEDERLANDSE BEROEPSVERENIGING TOLKEN GEBARENTAAL

### Artikel 1 - Definities

*Tolk:* Een bij de Stichting Register Tolken Gebarentaal en Schrijftolken (RTGS) ingeschreven tolk Nederlandse Gebarentaal.

*Opdrachtgever:* de partij waarmee de tolk een overeenkomst aangaat. Dit kan zijn een natuurlijk persoon of een rechtspersoon (bijv. een dove of slechthorende tolkgebruiker, een organisatie, school, vereniging, etc.).

*Opdracht:* een opdracht van de opdrachtgever aan de tolk om tolkwerkzaamheden uit te voeren.

*Deelnemer:* natuurlijk persoon die gebruik maakt van de diensten van de tolk.

*Teamtolk:* twee of meer tolken die samenwerken tijdens één opdracht en elkaar ondersteunen bij tolkwerkzaamheden.

*Uitvoeringsinstantie:* uitvoeringsinstantie is een organisatie die de tolkvoorziening uitvoert in opdracht van de overheid.

*Schriftelijk:* brief, fax, e-mail, sms, whatsapp of elk ander elektronisch communicatiemiddel.

### Artikel 2 - Totstandkoming van de overeenkomst van opdracht

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en de daarop volgende overeenkomst tussen opdrachtgever en een tolk, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

Een opdracht komt tot stand wanneer opdrachtgever en tolk schriftelijk ten minste zijn overeengekomen wanneer, waar, voor wie en hoe lang de tolk zijn werkzaamheden zal verrichten. Mondelinge afspraken dienen schriftelijk bevestigd te worden voordat er sprake is van een opdracht.

Opdrachtgever dient voor totstandkoming van de overeenkomst van opdracht aan te geven of hij/zij een voor de opdracht relevante beschikking heeft in het kader van een regeling op grond waarvan tolkuren vergoed worden, of hij/zij voor de opdracht van die beschikking gebruik wenst te maken, en onder welke regeling (werk-, onderwijs- of leefuren) de opdracht valt.

Bijzonderheden betreffende de opdracht die nodig zijn voor de tolk om te kunnen beoordelen of hij/zij de opdracht kan aanvaarden, moeten voorafgaand aan de overeenkomst van de opdracht door de opdrachtgever aan de tolk worden doorgegeven. Wanneer hij/zij dit nodig acht, dient de tolk aan te geven bij de opdrachtgever dat een teamtolk gewenst is.

Indien één of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig blijken te zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en tolk zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

### Artikel 3 - Uitvoering van de opdracht

#### 2. Verplichtingen van de tolk

- a. De tolk is verplicht de opdracht naar beste kunnen uit te voeren.
- b. De tolk neemt daarbij zo veel als naar zijn/haar oordeel mogelijk en redelijk is de aanwijzingen van de opdrachtgever in acht.
- c. De tolk last in overleg pauzes in waar hij/zij dit nodig acht en geeft dit, indien mogelijk, voorafgaand aan de uitvoering van de opdracht aan bij de opdrachtgever en bij derden.

- d. De tolk verplicht zich tot volstrekte geheimhouding van alles wat hij/zij bij de voorbereiding op en de uitvoering van de opdracht verneemt.
  - e. De tolk handelt in overeenstemming met de Beroepscode Tolken Nederlandse Gebarentaal.
3. *Verplichtingen van de opdrachtgever*
- a. De opdrachtgever is verplicht om de tolk tijdig te voorzien van alle informatie die de tolk redelijkerwijs nodig heeft om de opdracht zo goed mogelijk uit te voeren.
  - b. De opdrachtgever dient er voor te zorgen dat de personen of instellingen waar of waarvoor getolkt gaat worden tijdig op de hoogte zijn van de aanwezigheid en taken van de tolk.
  - c. De opdrachtgever draagt zorg voor de technische en overige noodzakelijke voorzieningen die de tolk in staat stellen de opdracht naar behoren uit te voeren.
  - d. Indien er (beeld en/of geluid)-opnames gemaakt worden van het tolken (door opdrachtgever, deelnemers of derden) dan moet de opdrachtgever voorafgaand aan de opdracht toestemming vragen aan de tolk. Het is niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming van de tolk opnames te maken en/of openbaar te maken.
  - e. De opdrachtgever is verplicht, indien vereist vanuit de uitvoeringsinstanties, de door de tolk uitgevoerde diensten schriftelijk te bevestigen door ondertekening van een (digitaal) uitvoeringsformulier. De opdrachtgever tekent daarmee voor de juistheid van de gegevens.
  - f. Wanneer de opdrachtgever/tolkgebruiker een half uur na aanvang van de opdracht zonder bericht niet aanwezig is op de afgesproken locatie, is de tolk gerechtigd te vertrekken.
  - g. De opdrachtgever is verplicht, indien vereist vanuit de uitvoeringsinstanties, om het door de tolk opgestelde (uitvoerings)formulier te ondertekenen, ook in geval opdrachtgever niet verschenen is op de afgesproken locatie (met of zonder bericht). De tolk dient het ondertekende formulier uiterlijk een week na toezending retour te hebben ontvangen van de opdrachtgever.
  - h. De tolk factureert conform de toepasselijke declaratieregels van de uitvoeringsinstanties.

#### **Artikel 4 - Wijziging van de overeenkomst van opdracht**

1. Indien opdrachtgever vóór de afgesproken eindtijd te kennen geeft geen behoefte meer te hebben aan de diensten van de tolk, is hij/zij desalniettemin betaling verschuldigd tot en met de afgesproken eindtijd.
2. Tenzij anders is overeengekomen, brengt de tolk voor de meertijd het afgesproken uurtarief in rekening, dan wel een bedrag naar rato van de aanbieding.
3. In afwijking van lid 2 brengt de tolk geen meerkosten in rekening indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan de tolk kunnen worden toegerekend.

#### **Artikel 5 - Ontbinding van de overeenkomst, annulering**

1. Indien de tolk in geval van ziekte of overmacht de overeenkomst opzegt, wordt de overeenkomst ontbonden. Hij/zij zal zijn medewerking verlenen aan het vinden van een vervangende tolk.
2. Opdrachten kunnen geannuleerd worden tot 24 uur voor aanvang van de opdracht zonder dat hiervoor kosten in rekening gebracht worden bij de uitvoeringsinstantie of de opdrachtgever.  
In geval de opdracht meer dan één dag bestrijkt, is de annuleringstermijn voor tolk en opdrachtgever gelijk aan het aantal dagen van de geannuleerde opdracht, maar minimaal drie dagen. Laatstgenoemde annuleringstermijn is alleen van toepassing wanneer de opdrachtgever niet beschikt over een relevante beschikking van de uitvoeringsinstantie op grond waarvan een tolk ingezet kan worden.

#### **Artikel 6 - Honorarium, betaling**

1. *Betalingen via de uitvoeringsinstanties*
  - a. Opdrachtgevers die voor het gebruik van de diensten van een tolk een positieve beschikking hebben op basis van toepasselijke wettelijke regelgeving, ondertekenen, indien vereist, het uitvoeringsformulier waarop de verleende diensten staan vermeld;

- de tolk declareert zijn/haar diensten volgens de tarieven en declaratieregels, zoals vastgelegd in wettelijke regelgeving en beleidsregels.
- b. Indien er een opname gemaakt wordt van het tolken dan worden voorafgaand aan de opdracht afspraken gemaakt met de (opdrachtgever van de) filmmaker over een eventuele vergoeding en de hoogte daarvan.
  - c. Indien na declaratie door de tolk bij een uitvoeringsinstantie blijkt dat de opdrachtgever ten tijde van de uitvoering van de opdracht geen recht had op door de overheid gefinancierde dienstverlening van een tolk, dient de opdrachtgever de declaratie van de tolk zelf te betalen.
  - d. Een opdracht die minder dan 24 uur van tevoren wordt geannuleerd, wordt overeenkomstig de door de overheid vastgestelde tarieven vergoed, voor zover opdrachtgever beschikt over een relevante beschikking in het kader van een regeling op grond waarvan tolkuren vergoed worden.
  - e. Een organisatie kan alleen een tolk aanvragen op naam van een dove of slechthorende werknemer of cliënt indien die bewuste werknemer of cliënt deelneemt aan de situatie waarin getolkt wordt en een beschikking heeft zoals genoemd in artikel 6 lid 1a. In alle andere gevallen wordt de organisatie geacht de opdracht verstrekt te hebben en dient de organisatie in dat geval de declaratie van de tolk te vergoeden.
  - f. Betalingen dienen binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur te geschieden. Indien niet binnen deze termijn wordt betaald, kan de tolk de wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen. Bij het uitblijven van betaling door de uitvoeringsinstantie kan dit zonder voorafgaande ingebrekestelling of aanmaning gebeuren.
  - g. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Over de verschuldigde incassokosten is ook (wettelijke) rente verschuldigd.
2. *Betalingen door opdrachtgever die geen tolkvoorziening heeft*
- a. Aan een opdrachtgever die voor het gebruik van de diensten van een tolk geen beschikking toegekend is als bedoeld in artikel 6 lid 1, worden door opdrachtgever en tolk overeengekomen tarieven in rekening gebracht.
  - b. Ingeval opdrachtgever een opdracht te laat annuleert zoals omschreven in art. 5 lid 2, dient de opdrachtgever die niet beschikt over een in artikel 6 lid 1 bedoelde beschikking, 100% van het gebruikelijke of overeengekomen honorarium van de tolk voor de oorspronkelijk aangevraagde tijdsperiode te vergoeden. Ook is opdrachtgever in dat geval de reistijdvergoeding verschuldigd. Dit is de reisvergoeding per kilometer minus de reiskostenvergoeding van € 0,19 per kilometer. Als de tolk gereisd heeft, moeten de reiskosten ook worden vergoed.
  - c. Opdrachtgever dient eveneens 100% van het gebruikelijke of overeengekomen honorarium van de tolk voor de oorspronkelijk aangevraagde tijdsperiode te vergoeden indien hij/zij bij de opdracht geen gebruik wenst te maken van een beschikking, danwel indien de uitvoeringsinstantie - om welke reden dan ook - niet overgaat tot vergoeding van de verrichte dienst door de tolk.
  - d. Indien er een opname gemaakt wordt van het tolken dan worden voorafgaand aan de opdracht door tolk en opdrachtgever afspraken gemaakt over een eventuele vergoeding en de hoogte daarvan.
  - e. Over alle in rekening gebrachte bedragen is de opdrachtgever btw verschuldigd.
  - f. Betalingen dienen binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur te geschieden. Bij het uitblijven van betaling binnen deze termijn, dient de tolk de opdrachtgever een aanmaning en een ingebrekestelling te sturen voordat de wettelijke rente en incassokosten in rekening gebracht kunnen worden.
  - g. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Over de verschuldigde incassokosten is ook (wettelijke) rente verschuldigd.
  - h. Indien te voorzien zal zijn dat de declaratie het bedrag van Euro 500,- zal overstijgen is de tolk gerechtigd 50% van het te verwachten bedrag van de declaratie (incl. btw) als voorschot in rekening te brengen.
  - i. Betaling dient te geschieden op een door de tolk aan te geven bankrekening.

## **Artikel 7 - Klachten en aansprakelijkheid**

### **1. Klachten**

- a. Klachten met betrekking tot de verrichte werkzaamheden dienen binnen 30 dagen schriftelijk aan de tolk kenbaar gemaakt te worden. Opdrachtgever en tolk trachten gezamenlijk een oplossing te vinden voor de klachten.
- b. Klachten met betrekking tot de declaratie dienen binnen 30 dagen na de factuurdatum aan de tolk kenbaar gemaakt te worden.

### **2. Klachtencommissie**

Indien geen onderlinge oplossing wordt gevonden voor een klacht kan de opdrachtgever een klacht indienen bij de Klachtencommissie. Op de bij de Klachtencommissie ingediende klacht is het Reglement van de Klachtencommissie, zoals gepubliceerd op de website [www.klachttolk.nl](http://www.klachttolk.nl) van toepassing.

### **3. Aansprakelijkheid**

- a. De tolk is uitsluitend aansprakelijk voor schade welke het directe en aantoonbare gevolg is van een aan de tolk toerekenbare tekortkoming. De tolk is nimmer aansprakelijk voor andere vormen van schade, daaronder begrepen bedrijfsschade, vertragingsschade en gedeelde winst.
- b. De tolk is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.  
Onder directe schade wordt verstaan:
  - de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
  - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van de tolk aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan de tolk toegerekend kunnen worden en
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze voorwaarden.

De tolk is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gedeelde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

## **Artikel 8 - Toepasselijk recht, geschillen en bevoegde rechter**

1. Op alle overeenkomsten tussen de tolk en de opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen over deze algemene voorwaarden zijn onderworpen aan het oordeel van de bevoegde Nederlandse rechter.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

## **Artikel 9 - Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden**

1. Deze voorwaarden zijn gedeponeerd ten kantore van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 40536372.
2. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
3. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de opdracht.
4. De tolk behoudt zich het recht voor bij wijzigingen van de huidige regelgeving terzake de tolkvoorziening de voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

Uft, december 2018, laatstelijk gewijzigd op 26 september 2019