

# Leveringsvoorwaarden tolken

Versie: 1.0 2016



## 1. Definities

In deze leveringsvoorwaarden betekent:

- Switch Tolkdiensten: de bedrijfsnaam waaronder Anke Bruns-Heij werkt als Tolk Nederlandse Gebarentaal, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 8186665.
- Tolk: een bij het Register Tolken Gebarentaal ingeschreven Tolk Nederlandse Gebarentaal die in opdracht van Switch Tolkdiensten werkt.
- Oprachtgever: de partij waarmee Switch Tolkdiensten een overeenkomst aangaat. Dit kan een natuurlijk persoon of een rechtspersoon zijn (bv. een school, een organisatie of een vereniging etc.).
- Aanvraag: een aanvraag van de opdrachtgever aan Switch Tolkdiensten om een tolk voor hem/haar te zoeken.
- Opracht: een opdracht van de opdrachtgever aan Switch Tolkdiensten om tolkwerkzaamheden te laten uitvoeren, door een tolk.

## 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

Deze voorwaarden gelden voor iedere opdracht tussen Switch Tolkdiensten en een opdrachtgever waarvan Switch Tolkdiensten heeft aangegeven dat deze voorwaarden gelden. Alleen als door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk van deze voorwaarden wordt afgeweken, gelden andere voorwaarden.

Deze voorwaarden gelden ook voor alle overeenkomsten met Switch Tolkdiensten, die door derden worden uitgevoerd.

## 3. Totstandkoming van de aanvraag

Een aanvraag komt tot stand als de opdrachtgever schriftelijk, e-mail en sms inbegrepen, aan Switch Tolkdiensten heeft aangegeven wanneer, waar, voor wie en hoelang de werkzaamheden van de tolk zullen duren.

Bijzonderheden over de opdracht die nodig zijn om een tolk te laten beoordelen of hij/zij een opdracht kan aannemen, moet de opdrachtgever, voordat de opdrachtovereenkomst tot stand komt aan Switch Tolkdiensten doorgeven.

## 4. Totstandkoming van de opdracht

Een opdracht komt tot stand als Switch Tolkdiensten een opdrachtbevestiging heeft gestuurd aan de opdrachtgever. Als een tolk door ziekte of overmacht de opdracht niet kan uitvoeren, zal Switch Tolkdiensten zijn best doen om een andere tolk te vinden. Als dit niet lukt wordt de opdracht opgezegd.

## 5. Uitvoering van de opdracht

Switch Tolkdiensten laat de opdracht uitvoeren door geregistreerde tolken Nederlandse Gebarentaal.

De tolk:

- zal de opdracht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. De tolk neemt daarbij zo veel als naar zijn/haar oordeel mogelijk en redelijk is de aanwijzingen van de opdrachtgever in acht.
- neemt tolkpauzes waar hij/zij dit nodig vindt en geeft dit, als het mogelijk is, voorafgaand aan de uitvoering van de tolkopdracht aan bij de opdrachtgever.
- handelt volgens de Beroepscode Tolken Nederlandse Gebarentaal.

De opdrachtgever:

- is verplicht om Switch Tolkdiensten tijdig alle informatie door te geven die de tolk nodig heeft om de opdracht zo goed mogelijk uit te kunnen voeren.
- moet ervoor zorgen dat de personen of instellingen, voor wie of waarvoor getolkt gaat worden, tijdig op de hoogte zijn dat er een tolk komt.
- is verantwoordelijk voor alle mogelijke omstandigheden en voorzieningen die de kwaliteit van het tolken kunnen bevorderen.

- is verplicht de door de tolk geleverde diensten schriftelijk te bevestigen. Dit doet hij/zij door het ondertekenen van het formulier 'Uitvoering Tolkopdracht'. Dit formulier is door de tolk opgesteld en goedgekeurd door de opdrachtgever.



## **6. Geheimhouding**

Switch Tolkdiensten en de tolk zijn verplicht tot volstrekte geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van de opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen.

## **7. Honorarium, betaling**

### **7.1 Betalingen die via de uitkeringsinstanties lopen**

- a. Opdrachtgevers die voor het gebruik van diensten van een tolk een beschikking hebben in het kader van de Wet WIA of de WMO, ondertekenen het formulier "Uitvoering Tolkopdracht". Op dit formulier staan de verleende diensten vermeld. De tolk declareert met dit formulier bij de uitvoeringsinstanties en volgt hierbij de tarieven zoals deze zijn vastgelegd door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en het Ministerie van Onderwijs.
- b. Als na declaratie blijkt dat de opdrachtgever geen recht had op de geleverde diensten, moet de opdrachtgever zelf, volgens de vastgelegde tarieven, het verschuldigde bedrag betalen.
- c. Betalingen zoals genoemd onder b. moeten binnen vier weken na factuurdatum betaald worden.
- d. Als een organisatie aanvraagt op naam van één van haar dove of slechthorende medewerkers of op naam van één van haar dove of slechthorende cliënten, dan moet die bewuste medewerker of cliënt aanwezig zijn in de tolksituatie en beschikken over de bewuste voorziening.
- e. Als de onder d. bedoelde medewerker of cliënt niet aanwezig is, omdat hij/zij geen deelnemer is in de situatie of niet beschikt over de bewuste voorziening, dan wordt de opdracht overgezet op naam van de organisatie en geldt artikel 7 lid 2.

### **7.2 Betalingen die niet via uitkeringsinstanties lopen**

- a. De tolk brengt aan opdrachtgevers, die voor het gebruik van een tolk geen beschikking hebben zoals bedoeld in lid 1a, de door opdrachtgever en Switch Tolkdiensten overeengekomen tarieven in rekening.
- b. Over de in rekening gebrachte bedragen is de opdrachtgever 21 % BTW verschuldigd.
- c. Declaraties moeten binnen vier weken na de factuurdatum worden voldaan.
- d. Als het te voorzien is dat een declaratie hoger zal zijn dan het bedrag van 500 euro, mag de tolk 50% van het te verwachten bedrag van de declaratie als voorschot in rekening te brengen.
- e. Betaling moet gedaan worden op een door de tolk aan te geven bankrekening.
- f. Bij wanbetaling is de opdrachtgever eventuele incassokosten en wettelijke rente verschuldigd.

## **8. Annuleringen**

### **8.1 Annuleringstermijn**

Annuleringen moeten tenminste 24 uur voor aanvang van de opdracht aan Switch Tolkdiensten worden doorgegeven. Als opdrachten langer dan één dag duren, is de afzegtermijn gelijk aan het aantal dagen van de opdracht, met een minimum van drie werkdagen. Als hier niet aan wordt voldaan is er sprake van te late annulering.

### **8.2 Als er gebruik wordt gemaakt van een voorziening**

- a. Als een opdracht geheel of gedeeltelijk te laat geannuleerd wordt, is de opdrachtgever verplicht om op het formulier 'Uitvoering tolkopdracht' te tekenen voor de te laat geannuleerde uren. De tolk brengt deze uren dan in rekening bij de uitvoeringsinstantie.
- b. Als een opdracht geheel te laat geannuleerd wordt, stuurt de tolk het formulier 'Uitvoering tolkopdracht' op aan de opdrachtgever. De opdrachtgever is verplicht dit formulier te tekenen en binnen één week na toezending via de post aan de tolk te retourneren.
- c. Als de opdrachtgever niet binnen de termijn zoals genoemd in artikel 8 lid 1a het formulier 'Uitvoering tolkopdracht' tekent en retourneert, dan geldt artikel 8.3.

### **8.3 Als er geen gebruik gemaakt wordt van een voorziening**

- a. Als er te laat geannuleerd wordt, is de opdrachtgever aan de tolk het volledige honorarium voor de gereserveerde opdrachtduur verschuldigd en ook de reistijdvergoeding. Dit is de reisvergoeding per kilometer (2016: € 0,69) minus € 0,19 per kilometer. Als de tolk kilometers gereden heeft, moeten deze ook worden vergoed. Dan geldt het aantal gereden kilometers maal de reisvergoeding. Over alle bedragen is opdrachtgever 21 % BTW verschuldigd.
- a. Als de tolk kilometers gereden heeft kunnen deze bovenop dit honorarium in rekening gebracht worden. Hier voor geldt het aantal gereden kilometers maal de reisvergoeding. Indien er door een organisatie is aangevraagd op naam van een medewerker of cliënt, geldt bij een te late annulering artikel 8.3a.

## **9. Klachten en aansprakelijkheid**

### **9.1 Klachten**

Klachten over de verrichte werkzaamheden van de tolk moeten binnen vier weken aan Switch Tolkdiensten of de betreffende tolk schriftelijk doorgegeven worden. Klachten over de declaratie moeten binnen vier weken na de factuurdatum aan de betreffende tolk doorgegeven worden. Als klachten niet tijdig zijn ingediend, verliest de opdrachtgever het recht om te klagen.

### **9.2 Klachtencommissie**

Als een klacht wordt ingediend bij de Klachtencommissie, dan is op die klacht het Reglement van de Klachtencommissie van toepassing. Dit Reglement is gepubliceerd op de [www.klachttolk.nl](http://www.klachttolk.nl). Het reglement maakt deel uit van deze voorwaarden en regelt de procedure van klachten die worden ingediend bij de Klachtencommissie. Klachten kunnen ook worden ingediend bij de Klachtencommissie als deze niet aan Switch Tolkdiensten of betreffende tolk zijn doorgegeven zoals vermeld in Art. 10.1. In dat geval vervalt Art. 10.1.

### **9.3 Aansprakelijkheid**

De tolk en Switch Tolkdiensten zijn ten opzichte van de opdrachtgever niet aansprakelijk voor enige schade, van welke aard dan ook, niet aan de zijde van de opdrachtgever en niet aan derden die in enig verband staat met de opdracht, tenzij er sprake is van grove schuld of nalatigheid.

## **10. Toepasselijk recht**

Op alle overeenkomsten tussen Switch Tolkdiensten, tolk en opdrachtgever is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

## **11. Wijzigen en vindplaats van de voorwaarden**

Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie, danwel de versie die gold op het moment dat de onderliggende opdracht tot stand kwam.

Deze voorwaarden kunt u altijd nalezen op de website van Switch Tolkdiensten, [www.switch-tolk.nl](http://www.switch-tolk.nl).