

Ministerie van Justitie

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Verrips & Pondaag
WAGENINGEN

Datum 20 mei 2010
Onderwerp Uw brief van 5 maart 2010

Geachte mevrouw P.,

In uw brief van 5 maart 2010 uit u uw bezorgdheid over de gang van zaken omtrent de Europese aanbesteding tolken en vertalers en de dienstverlening van Concorde Group B.V. sinds 1 januari 2010.

Met belangstelling heb ik kennisgenomen van uw brief. Ik betreur het dat u de gang van zaken als onaangenaam heeft ervaren. Onderstaand zal ik op de door u geuite zorgen ingaan en een en ander verduidelijken.

In de eerste plaats bent u van mening dat de advocatuur op een laat tijdstip is geïnformeerd over de wijziging van leverancier van tolk- en vertaaldiensten en verzoekt u mij mee te delen wat de reden van de late berichtgeving is. De aanbestedingsprocedure tolkdiensten is formeel gestart op 10 september 2009 met publicatie van de aankondiging op www.aanbestedingskalender.nl. Daaraan voorafgaand heeft in maart 2009 een uitgebreide marktverkenning plaatsgevonden. De inleverdatum van de inschrijvingen was 11 november 2009. Op 4 december 2009 zijn de voorlopige gunnings- en afwijzingsbrieven naar de inschrijvers verstuurd; tegelijkertijd is op die datum de standstill-periode ingegaan. De definitieve gunningsdatum was dinsdag 22 december 2009. Op maandag 28 december 2009 heeft de raad voor rechtsbijstand een e-nieuwsbrief naar de advocatuur verzonden en gepubliceerd op de website van de raad.

Voorts stelt u dat Concorde verrast was door de korte voorbereidingsperiode en dat dit geleid heeft tot enorme problemen. Dit zou zich uiten in onvoldoende kennis, te lange wachttijden, lange reistijd, slechte beschikbaarheid van tolken en een "no show" van tolken. Daarnaast merkt u op dat tolken bij de IND meer lucratieve diensten kunnen uitvoeren, waardoor zij eerder geneigd zijn afspraken met de rechtsbijstandverlener af te zeggen.

**Directoraat -Generaal
Rechtspleging en
Rechtshandhaving**
Directie Rechtsbestel
Afdeling toegang rechtsbestel

Schedeldoekshaven 100
2511 EX Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.justitie.nl

Ons kenmerk
5647799/10

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

Bijlage(n)
3

Concorde is naar mijn mening niet verrast door de korte voorbereidingsperiode. In de aanbesteding was aangegeven dat de contracttermijn op 1 januari 2010 in zou gaan. mededank de Raad voor rechtsbijstand heeft Concorde zich snel in kunnen werken op het terrein van de vreemdelingenadvocatuur. Concorde heeft hiertoe onder meer bezoeken gebracht aan AC's en heeft intensief contact met vertegenwoordigers van AC's om de voortgang af te stemmen.

Directoraat -Generaal
Rechtspleging en
Rechtshandhaving
Directie Rechtsbestel
Afdeling toegang rechtsbestel

Datum
20 mei 2010

Ons kenmerk
5647799/10

Tolken voor de gevraagde talen en dialecten worden altijd eerst geselecteerd uit het Rbtv-register en vervolgens uit de Uitwijkljst. Veel "exotische" talen zijn echter (nog) nauwelijks in het register en de Uitwijkljst vertegenwoordigd. Door Concorde wordt intensief geïnvesteerd in het agendabeheer.

Wat betreft de reistijd van de tolken merk ik op dat Concorde in eerste instantie zoekt naar een Rbtv-tolk binnen een straal van 130 kilometer. Deze afstand is gegeven binnen de aanbesteding. Indien geen Rbtv-tolken binnen deze afstand beschikbaar zijn, wordt gezocht naar Rbtv-tolken op grotere afstand. Indien ook hier geen gekwalificeerde tolk beschikbaar is, wordt gezocht in de Uitwijkljst volgens dezelfde procedure en vervolgens eventueel nog binnen de eigen tolkendatabase.

Indien Concorde niet in staat is een tolk te leveren, neemt men in zo vroeg mogelijk stadium contact op met de betreffende rechtsbijstandverlener. Uit de gegevens die ik van Concorde ontvangen heb, komen wijzigingen en annuleringen op het laatste moment helaas voor, zowel van de kant van de advocaten als van de kant van de tolken. Last-minute annuleringen van de tolken worden, evenals het niet of te laat telefonisch of persoonlijk beschikbaar zijn, vanaf eind maart 2010 separaat geregistreerd op persoonsniveau. Op basis van deze informatie kunnen gerichte stappen jegens de tolk worden ondernomen.

Evenals het Openbaar Ministerie en de zittende magistratuur, heeft de IND niet meegedaan met het aanbestedingstraject voor tolken- en vertaaldiensten. De IND is geen partij bij en treedt dan ook niet in eventuele afspraken waaraan tolken zich verbinden uit hoofde van hun relatie met een bemiddelingsbureau. Het gegeven dat de IND en de Raad voor Rechtsbijstand grotendeels gebruik maken van dezelfde tolken belemmert op zichzelf de rechtsgang niet. Tolken en vertalers zijn zelfstandige ondernemers aan wie het vrij staat om diensten aan te nemen of te weigeren of zich te laten inzetten door een bemiddelingsbureau.

Tenslotte merkt u op dat u in de twee maanden waarin u met Concorde Group B.V. heeft samengewerkt, nog weinig verbetering in de dienstverlening heeft kunnen waarnemen.

De feitelijke cijfers van Concorde over de afgelopen twee maanden laten zien dat in de afgelopen maanden een verbeteringslag heeft plaatsgevonden. In de tweede helft van maart is nog een aantal optimalisatieslagen gemaakt. Dit betreft onder meer het specificeren van de gemiste opdrachten en het nemen van stappen jegens tolken en het beter combineren van diensten binnen een regio om onnodige reistijd te voorkomen.

In april is managementinformatie beschikbaar gekomen die door de Raad voor rechtsbijstand met Concorde wordt besproken. Op 13 april heeft overleg plaatsgevonden met Concorde waarbij vertegenwoordigers van de Raad voor rechtsbijstand, het Ministerie van Justitie, Concorde en u aanwezig waren. Dit overleg heeft bijgedragen aan beter begrip over en weer.

Tenslotte merk ik op dat de waarneming van de Raad voor rechtsbijstand en mij is, dat Concorde zich tot het uiterste inspant en dat de dienstverlening verder wordt verbeterd.

Ik vertrouw erop u met het voorgaande voldoende te hebben geïnformeerd.

De Minister van Justitie,
E.M.H. Hirsch Ballin

Directoraat -Generaal
Rechtspleging en
Rechtshandhaving
Directie Rechtsbestel
Afdeling toegang rechtsbestel

Datum
20 mei 2010

Ons kenmerk
5647799/10