



OPENBAAR MINISTERIE

Parket-Generaal

Postbus 20305, 2500 EH Den Haag



Prins Clauslaan 16
2595 AJ Den Haag
T +31 88 699 11 00
www.om.nl

Datum 31 augustus 2023
Onderdeel Bestuurlijke en Juridische Zaken
Ons kenmerk PaG/BJZ/D - 230008
Contactpersoon 
Doorkiesnummer(s) 
Bijlage(n) bijlage 1: Relevante wetsartikelen; bijlage 2:
Inventarislijst; bijlage 3: documenten tolk- en
vertaaldiensten
Onderwerp Beslissing op Woo-verzoek

Bij beantwoording de datum en
ons kenmerk vermelden.

Geachte 

Bij webformulier van 9 maart 2023, heeft u met een beroep op de Wet open overheid (hierna: Woo) verzocht om openbaarmaking van informatie over de dienstverlening van Thebigword aan het Openbaar Ministerie (hierna: het OM).

Met deze brief beslis ik op uw verzoek.

Verloop van de procedure

Bij webformulier van 9 maart 2023 heeft u verzocht om openbaarmaking van informatie over de dienstverlening van Thebigword aan het OM. Meer specifiek vraagt u om de volgende documenten:

- Contracten;
- Addenda;
- Rapportages;
- (Interne) correspondentie;
- Plannen;
- Verslagen.

Bij brief van 15 maart 2023, met kenmerk PaG/BJZ/D - 188919, is de ontvangst van uw verzoek bevestigd.

Bij brief van 6 april 2023 met kenmerk PaG/BJZ/D – 195197, is de beslistermijn met twee weken verdaagd.

Bij e-mailbericht van 24 april 2023 bent u geïnformeerd over het zienswijzeverzoek aan een derde belanghebbende. De informatie waar u om vraagt bevat gegevens die betrekking hebben op een derde belanghebbende. Op grond van artikel 4:8 van de Algemene wet bestuursrecht, is de betrokken derde belanghebbende in de gelegenheid gesteld een zienswijze te geven over de openbaarmaking van de verzochte documenten. De beslistermijn werd om die reden opgeschort op basis van artikel 4.4, derde lid, van de Woo.

Bij e-mailberichten van 16 mei 2023 en 1 juni 2023 bent u geïnformeerd over de voortgang van de zienswijzeprocedure. Aan u is medegedeeld dat de zienswijzeprocedure nog niet is afgerond en deze nog gaande is.

Bij e-mailbericht van 15 augustus is de ontvangst van de zienswijze van de derde belanghebbende aan u bevestigd.

De behandeling van uw Woo-verzoek heeft langer geduurd dan de daarvoor gestelde wettelijke termijn. Ik bied u voor de vertraging mijn excuses aan.

1. Wettelijk kader

Ik behandel uw verzoek als een verzoek op grond van de Woo. De relevante artikelen uit de Woo kunt u vinden in bijlage 1 bij dit besluit.

2. Inventarisatie documenten

Naar aanleiding van uw Woo-verzoek, heb ik een inventarisatie uitgevoerd naar de door u verzochte documenten. Ik heb uw verzoek uitgezet binnen het Parket-Generaal, afdeling bedrijfsvoering. De afdeling bedrijfsvoering houdt zich onder andere bezig met de dienstverlening van de tolk- en vertaaldiensten aan het OM. Door de afdeling bedrijfsvoering is door de betrokken medewerkers gezocht op alle e-mailberichten met de daarbij bijbehorende bijlagen die toezien op de communicatie met en de dienstverlening uitgevoerd door Thebigword. Alle communicatie met Thebigword is uitsluitend per e-mail gevoerd.

Deze uitvraag heeft geresulteerd in 156 documenten. Hiervan vallen 8 documenten buiten de reikwijdte van uw Woo-verzoek. Documenten die buiten de reikwijdte vallen benoem ik expliciet, omdat deze 8 documenten bijlagen zijn van een aantal documenten (zijnde e-mailberichten) die meegenomen zijn in de beoordeling en die gedeeltelijk openbaar zullen worden gemaakt. Daarnaast zijn 9 documenten van de 156 gelijk aan de documenten van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Het ministerie van Justitie en Veiligheid zal zorgdragen voor de beoordeling van deze documenten. In de inventarislijst (bijlage 2) heb ik een verwijzing opgenomen naar waar u deze documenten in het besluit van het

ministerie van Justitie en Veiligheid kunt vinden. De documenten die gelijk zijn aan de documenten van het ministerie van Justitie en Veiligheid zien onder andere op e-mailwisselingen over verbeterplannen van Thebigword en ingebrekestelling, tezamen met de bijbehorende bijlagen.

3. Zienswijze

Bij de beoordeling van de documenten is een derde belanghebbende, namelijk Thebigword, in de gelegenheid gesteld over de openbaarmaking van de documenten die hen betreffen hun zienswijze te geven. De zienswijze van deze derde belanghebbende heb ik in mijn belangenafweging meegenomen.

4. Besluit

Ik heb besloten deels aan uw verzoek tegemoet te komen en de informatie waar u om verzoekt gedeeltelijk openbaar te maken, alsook om een deel van de door u gevraagde informatie niet openbaar te maken. In bijlage 2 treft u een inventarislijst aan, waarin ik per document aangeef welke uitzonderingsgronden zijn toegepast op de informatie die ik niet openbaar maak. Voor de motivering van dit besluit verwijs ik u naar onderdeel 5 van dit besluit.

5. Overwegingen

1. De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer (5.1.2.e Woo)

Op grond van 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo, blijft verstrekking van informatie achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. Om deze uitzonderingsgrond te kunnen invoeren, moet worden vastgesteld dat het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer in het onderhavige geval aan de orde is en zo ja, dat bij de afweging van dat belang tegen het vooronderstelde belang van openbaarmaking van de gevraagde documenten de weigeringsgrond in redelijkheid kan worden ingeroepen.

Een aantal van de op de inventarislijst genoemde documenten bevatten persoonsgegevens. Ik ben van oordeel dat ten aanzien van die gegevens het belang van eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer zwaarder moet wegen dan het belang van openbaarheid. Het betreft namen van ambtenaren en derden die niet wegens hun functie in de openbaarheid treden en contactgegevens van ambtenaren en derden die door openbaarmaking van die contactgegevens herleidbaar zijn tot een specifiek persoon. Namen zijn immers persoonsgegevens en het belang van eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer kan zich tegen het openbaar maken daarvan verzetten.¹

¹ ABRvS 04 juni 2008, ECLI:NL:RVS:2008:BD3114; ABRvS 31 januari 2018, ECLI:NL:RVS:2018:321.

Gelet op het bovenstaande, heb ik besloten de desbetreffende informatie niet openbaar te maken. U kunt op de inventarislijst terugvinden in welke documenten passages onleesbaar zijn gemaakt op deze grond. In de gedeeltelijk openbaar gemaakte documenten is deze grond overigens niet expliciet vermeld, omdat herhaling daarvan geen redelijk doel zou dienen. Van geweigerde passages zonder expliciete vermelding van een uitzonderingsgrond wordt openbaarmaking derhalve geweigerd op grond van de eerbieding van de persoonlijke levenssfeer. Uit de context is immers duidelijk dat het om namen en andere tot individuele personen herleidbare gegevens gaat.

2. Bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld (5.1.1c Woo)

Op grond van artikel 5.1, eerste lid, aanhef en onder c, van de Woo blijft verstrekking van informatie achterwege voor zover het gaat om bedrijfs- en fabricagegegevens die door natuurlijke personen of rechtspersonen vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld. Zoals de Afdeling eerder heeft overwogen, onder meer in haar uitspraak van 19 november 2014 (ECLI:NL:RVS:2014:4120), zijn bedrijfs- en fabricagegegevens in de zin van artikel 5.1, eerste lid, aanhef en onder c, van de Woo slechts die gegevens waaruit wetenswaardigheden kunnen worden afgelezen of afgeleid met betrekking tot de technische bedrijfsvoering of het productieproces, dan wel met betrekking tot de afzet van de producten of de kring van afnemers en leveranciers. Deze uitspraak is onder de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) gedaan, maar geldt eveneens voor de Woo.

Een aantal van de op de inventarislijst genoemde documenten bevatten bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk door Thebigword aan de overheid zijn medegedeeld. Openbaarmaking van deze gegevens kan een mogelijke verslechtering van de concurrentiepositie tot gevolg hebben, nu uit deze gegevens wetenswaardigheden kunnen worden afgeleid over de financiële bedrijfsvoering van Thebigword. Continuïteitsplannen en verbeterplannen van Thebigword gaan op gedetailleerd niveau in op de toekomstige bedrijfsvoering en de verbetering van het productieproces. Ook kunnen uit deze gegevens het productieproces en de kring van afnemers van de tolk- en vertaaldiensten blijken. Hierbij is van belang dat die gegevens zijn opgenomen in documenten waarvan de belanghebbende, te weten Thebigword, redelijkerwijs mocht verwachten dat die geheim zouden blijven. Deze documenten geven immers inzicht in de financiële bedrijfsvoering en openbaarmaking daarvan zou eventuele concurrentievoordelen teniet kunnen doen. Daarbij merk ik op dat niet is vereist dat als zodanig op een document staat vermeld dat dit vertrouwelijk is en/of dat er geheimhouding is overeengekomen. Voldoende is dat de gegevens zijn verstrekt in een contact dat een onderneming redelijkerwijs als vertrouwelijk mocht beschouwen.²

² ABRVS 28 oktober 2020, ECLI:NL:RVS:2020:2555.

Het vertrouwelijk mededelen van bedrijfs- en fabricagegegevens aan de overheid geniet in die zin een absolute bescherming. Deze absolute bescherming is bedoeld om te voorkomen dat bedrijfsgegevens die bedrijven met het oog op concurrentie geheim willen houden maar wel genoodzaakt zijn aan bestuursorganen te verstrekken, openbaar moet worden gemaakt.³

Ik maak de desbetreffende informatie dan ook niet openbaar, door toepassing te geven aan artikel 5.1, eerste lid, aanhef en onder c, van de Woo. Het belang van openbaarmaking weegt in dit geval niet op tegen het belang dat is gediend met de bescherming van bedrijfs- en fabricagegegevens die door Thebigword vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld.

3 Andere concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens (5.1.2f Woo)

Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder f, van de Woo, blijft verstrekking van informatie achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen het belang van de bescherming van andere dan in artikel 5.1, eerste lid, aanhef en onder c, van de Woo genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens.

Deze uitzonderingsgrond is van toepassing op niet vertrouwelijk aan de overheid verstrekte bedrijfs- en fabricagegegevens. Als geen sprake is van vertrouwelijk aan de overheid verstrekte bedrijfs- of fabricagegegevens, is de vraag of het belang van de bescherming van die gegevens zwaarder weegt dan het belang van openbaarheid. Te denken valt aan informatie die betrekking heeft op het fabricageproces, de strategie van een onderneming, bedrijfseconomische gegevens, aanbestedingen en andere concurrentiegevoelige gegevens.

Een aantal van de op de inventarislijst genoemde documenten zijn zowel integraal als gedeeltelijk geweigerd op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder f van de Woo, omdat deze documenten informatie bevatten over de strategie van de vertaaldiensten (werkwijze van een vertaaldienst), maar ook over de bedrijfseconomische gegevens van Thebigword. Openbaarmaking van deze informatie zal – zoals ook geldt voor informatie die geweigerd is op grond van artikel 5.1, eerste lid, aanhef en onder c van de Woo – mogelijke verslechtering van de concurrentiepositie tot gevolg hebben. Deze informatie gaat gepaard met informatie die aan het OM in vertrouwen is verstrekt.

Ik zal om die reden de desbetreffende informatie niet openbaar maken door toepassing te geven aan artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder f, van de Woo. Het belang van openbaarmaking weegt in dit geval niet op tegen het belang dat is

³ ABRvS 28 april 2021, ECLI:NL:RVS:2021:911.

gediend met de bescherming van concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens van Thebigword.

4 Buiten reikwijdte

U treft in de inventarislijst bij dit besluit de vermelding 'buiten reikwijdte'. Deze documenten hebben betrekking op andere informatie met betrekking tot een andere bestuurlijke aangelegenheid dan die waar uw Woo-verzoek op ziet. Het gaat in die documenten om strafvorderlijke gegevens in dagvaardingen, waar dienstverlening van Thebigword nog niet aan te pas is gekomen. Het gaat in die gevallen slechts om een verzoek van het OM aan Thebigword om de dagvaardingen om te zetten naar een andere taal. Deze gegevens vallen daarom niet binnen het bereik van uw Woo-verzoek.

Vragen

Als u vragen heeft over deze brief, dan kunt u contact opnemen met bovengenoemd contactpersoon.


Wijze van openbaarmaking

Dit besluit wordt twee weken na dagtekening van deze brief geanonimiseerd gepubliceerd op www.om.nl.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

De Minister van Justitie en Veiligheid,
namens de Minister,
het College van procureurs-generaal,
namens het College,
het Hoofd Bestuurlijke en Juridische Zaken,
voor deze,



Een ieder die door een beschikking rechtstreeks in zijn belangen is getroffen kan hiertegen, binnen zes weken na de dag waarop dit is bekend gemaakt, een bezwaarschrift indienen. Het bezwaarschrift moet door de indiener zijn ondertekend en bevat ten minste zijn naam en adres, de dagtekening, een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht en de gronden waarop het bezwaar rust. Dit bezwaarschrift moet worden gericht aan: De Minister van Veiligheid en Justitie, p.a. het College van procureurs-generaal, t.a.v. de afdeling Bestuurlijke en Juridische Zaken, Postbus 20305, 2500 EH Den Haag.

Document 2

(Parket-Generaal)

Van: [redacted]@ind.nl
Verzonden: maandag 3 oktober 2022 18:12
Aan: [redacted] (Parket-Generaal)
CC: [redacted]@ind.nl
Onderwerp: RE: aantal vertalingen

Hallo [redacted]

Voordat er conclusies kunnen worden getrokken denk ik dat we even moeten wachten tot alle percelen minimaal een maand gedraaid hebben. Hiernaast kloppen de bestaande overzichten niet meer omdat er geen declaraties meer plaatsvinden in Smartflow. Ik zal hier morgen even naar kijken. Laat je niet te zeer leiden door smoesjes van de intermediairs. Ze zijn te klein en onervaren om dit soort processen waar al alle "vet" vanaf was nog voor hen extra rendabel te maken. De komende maanden zal dit overigens zelf gaan gebeuren.

TBW had gedacht voor iedere opdracht opnieuw een uitvraag bij vertalers te kunnen doen en dan o.b.v. offerte en onderhandeling tussen opdrachtgever en vertaler tot mekaar te komen. [redacted] heeft zijn automatisering niet onder (eigen) controle. Beiden hebben zich vergist in het feit dat de meeste opdrachten klein zijn. Als je het proces goed had begrepen/begrijpt en op basis daarvan organiseert maak je voldoende winst.

Hoe zit het met Zeeland-West Brabant en IRC?

Goede avond,
Groet,
[redacted]

5.1.1c / 5.1.2f

Met vriendelijke groet,
Projectteam Smartflow
[redacted]@ind.nl

Van: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Verzonden: maandag 3 oktober 2022 17:43
Aan: [redacted] IND/BV/FBI/Team Control [redacted]@ind.nl>
Onderwerp: aantal vertalingen

Waarde [redacted]

of het precies bij ons speelt, weet ik niet, maar er wordt door 'de markt' geklaagd over de kosten van de aansluiting van de ICT van de intermediair op die van de diensten, bij ons dus SmartFlow. Dat wringt huns inziens te meer omdat het aantal opdrachten achterblijft.

Ik heb voor het OM de gegevens op een rijtje gezet en de cijfers voor juli-sept 2022 wijken zeer sterk af van die van andere jaren. Daar zit natuurlijk een flinke foutmarge in, omdat opdrachten uit die maanden nog niet verwerkt zijn als afgedaan. Kun jij op grond van je ervaring zeggen dat de afstand tussen ca 2.000 per maand in 2019, 2020 en 2021 en rond de 1.000 in 2022 uiteindelijk zal zijn 'ingelopen'?

3-okt-22		aantal vertalingen		OM		
jaar	2019	2020	2021	2022	2022	
juli	2425	2019	2052	1124	2207	juni
augustus	2291	1900	2125	980	2489	mei
september	2263	2203	2111	305	2237	april

Met vriendelijke groet,


senior manager bedrijfsvoeringsbeleid

Openbaar Ministerie

Parket-Generaal

088-

06-

@om.nl

twitter 

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Justice and Security

Document 3

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] thebigword.com>
Verzonden: dinsdag 4 oktober 2022 14:29
Aan: [redacted] (Parket-Generaal)
Onderwerp: Re: Dutch OM Missing Delivery Dates
Bijlagen: Dutch OM Missing Delivery Dates Report.xls

Beste [redacted]

Ik heb de laatste versie van het overzicht met openstaande validaties bijgevoegd in deze mail.
Bel of mail mij gerust als er overleg nodig is.

Vriendelijke groet,

thebigword

M: [redacted]
[redacted]@thebigword.com
www.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam, The Netherlands

Van: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>
Datum: dinsdag, 4 oktober 2022 om 12:03
Aan: [redacted]@thebigword.com>
Onderwerp: FW: Dutch OM Missing Delivery Dates

Waarde [redacted]

ik heb van [redacted] een lijst gehad met openstaande validaties. Dat dateert van 15 sept. Ik wil nog een poging doen om de collega's te bewegen om die validaties af te ronden, maar om zo min mogelijk mensen aan te schrijven die (zij het misschien (te) laat) inmiddels dit gedaan hebbe, wil ik graag een recente lijst. Lukt dat?

Voor de volledigheid: we gaan niet akkoord met het 'ambtshalve' als gevalideerd beschouwen van openstaande validaties.

Groet,

[redacted]
06 - [redacted]

Van: [redacted]@thebigword.com>
Verzonden: donderdag 15 september 2022 14:30
Aan: [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: Dutch OM Missing Delivery Dates

Hoi [redacted]

Bijgevoegd een update van de nog niet afgesloten projecten voor het OM.

Het gaat om [redacted] (September staat ook in het overzicht, deze kun je negeren).

Zie jij kans om hier achteraan te gaan?

5.1.1c / 5.1.2f

Wat ik zou willen voorstellen is om een moment te plannen waarop wij aan onze kant deze projecten afsluiten en als geleverd loggen. Dan kunnen wij iig de vertalers uitbetalen en hebben we ook een nauwkeuriger beeld van de KPI's (van belang ivm de Golive beslissing van Perceel 3)

Kunnen wij afspreken dat de openstaande projecten voor woensdag 21 september zijn afgesloten en kunnen wij eind van de dag de nog openstaande aan onze kant afsluiten?

thebigword

[redacted]
[redacted]

M: [redacted]
[redacted]@thebigword.com
www.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam, The Netherlands

Van: [redacted]@thebigword.com>

Datum: donderdag, 15 september 2022 om 13:00

Aan: [redacted]@thebigword.com>, [redacted]@thebigword.com>, [redacted]@thebigword.com>, [redacted]@thebigword.com>

Onderwerp: RE: Dutch OM Missing Delivery Dates

Hi [redacted]

That is spot on thank you!

5.1.1c /
5.1.2f

@ [redacted] We now have [redacted] which need to have metrics and delivery dates returned to close these down. Can this data be shared with the client and can we inform them that if no action is taken by 22/9/22 then we will close them down based on the word counts received from the translator and as if they were delivered on time as per the given required date/time?

We then need to agree with them that this is the approach that will be taken for any exceeding the 7 day window for the return of the information. If nothing back within 7 days then we will assume on time delivery and word count as given to us by the linguist. Currently this is revenue that is outstanding and will have an impact on cashflow if not addressed with the client.

Can you let us know once this has been discussed with the client and the outcome of that discussion?

Thanks,

[redacted]

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

+44 (0) [Redacted] | +44 (0) [Redacted]
[Redacted]@thebigword.com
www.thebigword.com
4 Royd's Cl, Lower Wortley, Leeds LS12 6LL

From: [Redacted]@thebigword.com>

Sent: 15 September 2022 11:49

To: [Redacted]@thebigword.com>; [Redacted]@thebigword.com>;
[Redacted]@thebigword.com>; [Redacted]@thebigword.com>; [Redacted]@thebigword.com>

Subject: RE: Dutch OM Missing Delivery Dates

Hi [Redacted]

[Redacted] has added the required date to this. Please see attached. If this is suitable, I'll update the stored template to this version.

Thanks.

[Redacted]
BI Developer/Analyst

[Redacted]@thebigword.com
Link Up House, Ring Road, Lower Wortley, Leeds, LS12 6AB, UK
dd: +44 (0) [Redacted] | t: +44 (0) [Redacted]

From: [Redacted]@thebigword.com>

Sent: 15 September 2022 10:36

To: [Redacted]@thebigword.com>; [Redacted]@thebigword.com>;
[Redacted]@thebigword.com>; [Redacted]@thebigword.com>;
<[Redacted]@thebigword.com>

Subject: RE: Dutch OM Missing Delivery Dates

Hi [Redacted]

Would it be possible to add the created / requested date on here so we can see how old some of these are?

Thanks,

[Redacted]

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

+44 (0) [Redacted] | +44 (0) [Redacted]
[Redacted]@thebigword.com
www.thebigword.com
4 Royd's Cl, Lower Wortley, Leeds LS12 6LL

From: [redacted]@thebigword.com>
Sent: 15 September 2022 09:58
To: [redacted]@thebigword.com>; [redacted]@thebigword.com>; [redacted]@thebigword.com>; [redacted]@thebigword.com>; [redacted]@thebigword.com>
Subject: Dutch OM Missing Delivery Dates

Good morning.

Apologies this is a day late. Please see attached.

Thanks.

[redacted]
BI Developer/Analyst

[redacted]@thebigword.com
Link Up House, Ring Road, Lower Wortley, Leeds, LS12 6AB, UK
dd: +44 (0) [redacted] | t: +44 (0) [redacted]

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 4

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: 6 oktober 2022 13:25
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: opdracht vertaling [redacted]

Bedankt voor je snelle reactie. Prima dat het zo opgepakt is. Er moet door alle betrokkenen nog gewend worden aan de nieuwe werkwijze

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Openbaar Ministerie
Parket-Generaal
088 [redacted]
06 [redacted]
[redacted]@om.nl

Van: [redacted]@thebigword.com>
Datum: 6 oktober 2022 om 12:08:48 CEST
Aan: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: opdracht vertaling [redacted]

Beste [redacted]

Ik heb uitgezocht wat hier gebeurd is.

Deze vertaalopdracht is eerder ingediend onder opdrachtnummer [redacted]. Daaraan was een vertaalster gekoppeld die uiteindelijk van de opdracht heeft afgezien. Hierover heeft ze inderdaad contact opgenomen met de aanvrager. Dezelfde opdracht is toen als oplossing onder het nieuwe nummer ([redacted]) ingediend.

De oude opdracht ([redacted]) waarvan de vertaalster heeft afgezien, is geannuleerd. Hierover hebben we contact met de vertaalster opgenomen om te laten weten dat het de bedoeling is om zulke zaken aan thebigword door te geven en niet aan de aanvrager van het OM. We informeren vertalers uiteraard dat de stukken altijd vertrouwelijk behandeld moeten worden.

De nieuwe opdracht ([redacted]) is inmiddels door de nieuwe vertaalster (uit onderstaande mailwisseling) ingeleverd en correct binnengekomen bij de aanvrager.

Dit is normaal gesproken niet de gang van zaken in het geval dat een vertaler afziet van een opdracht of niet kan leveren. Het standaardproces voor zulke gevallen is dat thebigword ervoor zorgt dat een nieuwe vertaler gekoppeld wordt aan dezelfde opdracht in het systeem, hierover een e-mail stuurt naar contactpunt Smartflow met de gegevens van de nieuwe en oude vertaler en de reden opgeeft dat er een nieuwe vertaler is gekoppeld. De e-mail wordt verstuurd, omdat een verandering in gegevens resulteert in een 'blokkering' van de opdracht aan de kant van het OM, hetgeen kan worden verholpen door het Smartflow-team. Deze blokkering is, als ik het goed begrepen heb, een veiligheidsmechanisme dat voorkomt dat de stukken theoretisch gezien automatisch naar meerdere mensen verstuurd kunnen worden zonder controle vanuit het OM.

Met vriendelijke groet,

Senior Projectmanager
thebigword B.V.

+31 20 [redacted]
[redacted]@thebigword.com
nl.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL
KVK-nummer: 955744

From: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Sent: 05 October 2022 17:02
To: [redacted]@thebigword.com>
Subject: FW: opdracht vertaling [redacted]

Waarde [redacted],

uit het OM kreeg ik onderstaande mails. Ik heb de naam van de vertaler niet eruit gehaald, maar vraag je die vertrouwelijk te behandelen.

Waar het om gaat is dit: het lijkt erop dat er hier sprake is van het 'teruggeven' van een opdracht door een vertaler en wel aan een van onze medewerkers.

Dat kan natuurlijk niet. Als een vertaler bij nader inzien een opdracht niet meer kan uitvoeren, moet hij/zij dat bij tbw melden en tbw moet met inachtneming van de leverdatum een andere vertaler zoeken en ons informeren (in SmartFlow) dat i.p.v. vertaler A nu vertaler B de opdracht gaat uitvoeren.

Moet nog wel geregeld worden / vastgelegd zijn dat als de eerste vertaler het document geopend heeft, deze dit zorgvuldig in digitale en/of papieren vorm onherroepelijk vernietigt.

tbw heeft een leveringsplicht en het kan natuurlijk nooit zo zijn, dat een opdracht teruggegeven wordt aan het OM.

Wil jij nakijken wat hier gebeurd is?

Groet,

[redacted]
06 – [redacted]

Van: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 4 oktober 2022 17:16
Aan: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: opdracht vertaling [redacted]

Van: (AP Amsterdam)
Verzonden: dinsdag 4 oktober 2022 16:00
Aan: (DVOM)
Onderwerp: RE: opdracht vertaling [redacted]

Hoi ..

Dit is een dus voorbeeld van een spoedvertaling 😊. Hoe gaat het dan met de verdere verwerking van de PDF als factuur ?

Groet,

Van: (DVOM)

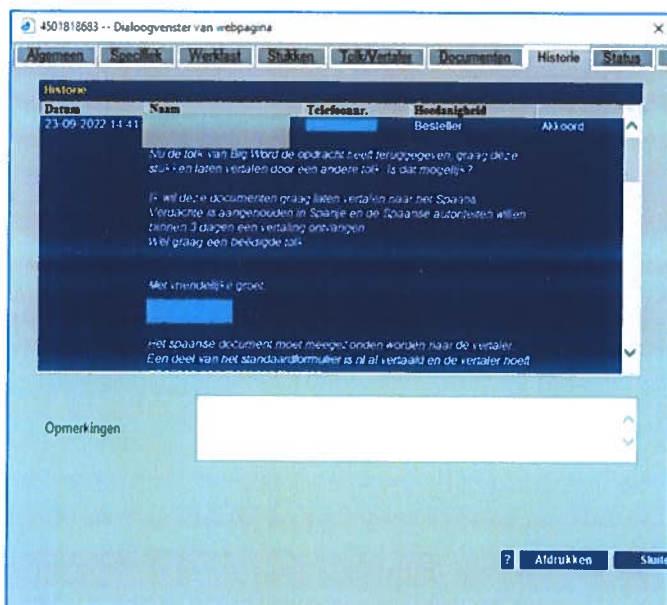
Verzonden: dinsdag 4 oktober 2022 15:53

Aan: (AP Amsterdam)

Onderwerp: RE: opdracht vertaling [REDACTED]

Hoi ..

Zie hieronder de reactie van .. Volgens mij is dit een opdracht die de Big Word heeft teruggegeven.



Groeten,

Van: (AP Amsterdam)

Verzonden: dinsdag 4 oktober 2022 15:03

Aan: (DVOM)

Onderwerp: FW: opdracht vertaling [REDACTED]

Hoi ..

Hierbij de correspondentie van het klantencontactcentrum met een vertaler.

Ik kan er niet helemaal wijs uit komen of dit nu een factuur is. (lijkt mij niet aangezien ik nergens een IBAN nummer zie).

Ik zie wel dat er een Smartflow nummer op staat. In de correspondentie gaat het wel om een smartflow nummer => [REDACTED]

Alvast dank voor het uitzoeken.

Met vriendelijke groet,

.
Openbaar Ministerie
Arrondissementsparket Amsterdam
Bedrijfsvoering
IJdok 163 1013 MM Amsterdam
Postbus 115, 1000 AC Amsterdam
[redacted]

.
www.om.nl

Van: (AP Amsterdam)
Verzonden: dinsdag 27 september 2022 11:33
Aan: (AP Amsterdam), (AP Amsterdam)
Onderwerp: FW: opdracht vertaling [redacted]

Goedemorgen,

Hierbij een rekening van een tolk vwb vertaling. Graag betalen.
Met dank.

Met vriendelijke groet,

.|.jurist | Coördinerend .secretaris | Openbaar Ministerie
Arrondissementsparket Amsterdam | team onderzoeken .

Van: AP-Amsterdam (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 27 september 2022 11:03
Aan: (AP Amsterdam)
Onderwerp: FW: opdracht vertaling [redacted]

Goedemorgen,

We hebben onderstaande ontvangen over de vertaling.

Met vriendelijke groet,

.
Medewerker Klant Contact Centrum (KCC)

Openbaar Ministerie
Arrondissementsparket Amsterdam
Klant Contact Centrum
IJdok 163, 1013MM Amsterdam | Postbus 115 1000 AC Amsterdam

[redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted]@hotmail.com>
Verzonden: dinsdag 27 september 2022 10:46
Aan: AP-Amsterdam (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: opdracht vertaling [redacted]

Hier het volgnummer van de spaanse post van de vertaling [redacted]
m.v.g.

De: AP-Amsterdam (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Enviado: lunes, 26 de septiembre de 2022 10:05
Para: [redacted] [redacted]@hotmail.com>
Asunto: RE: opdracht vertaling [redacted]

Goedemorgen [redacted],

Bedankt voor het versturen van de vertaling.

De uitleg van de vertaling stond ook omschreven in de werklust.

Met vriendelijke groet,

•
Medewerker Klant Contact Centrum (KCC)

Openbaar Ministerie

Arrondissementsparket Amsterdam

Klant Contact Centrum

IJdok 163, 1013MM Amsterdam | Postbus 115 1000 AC Amsterdam

088 – [redacted]
[redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted]@hotmail.com>
Verzonden: maandag 26 september 2022 12:01

Aan: AP-Amsterdam (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>

Onderwerp: RE: opdracht vertaling [redacted]

Beste,

Bedankt voor de informatie,

U kunt dan de persoonlijke vertaling van de europees aanhoudingsbevel, vertaald van het nl naar het sp verwerpen.

Gelukkig heb ik beide versies doorgestuurd.

Ik zal u het volgnummer van de aangetekende post toesturen.

m.v.g.

De: AP-Amsterdam (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>

Enviado: lunes, 26 de septiembre de 2022 9:57

Para: [redacted]@hotmail.com>

Asunto: FW: opdracht vertaling [redacted]

Goedemorgen,

Zie hieronder het antwoord van de aanvrager van de vertaling:

Een deel van het EAB is standaard tekst. Deze tekst is reeds vertaald naar meerdere talen, waaronder het Spaans.

Het is de bedoeling dat de rest van de tekst vertaald wordt.

Gr .

De vertaling kan per post verstuurd worden TAV van .

Onder vermelding van het bink nummer.

Zie in mijn handtekening het adres.

Met vriendelijke groet,

•
Medewerker Klant Contact Centrum (KCC)

Openbaar Ministerie

Arrondissementsparket Amsterdam

Klant Contact Centrum
IJDok 163, 1013MM Amsterdam | Postbus 115 1000 AC Amsterdam

088 - [redacted]
[redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted]@hotmail.com>
Verzonden: maandag 26 september 2022 09:26
Aan: AP-Amsterdam (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: opdracht vertaling [redacted]

Beste

U krijgt van mij 3 bestanden.

I europees aanhoudingsbevel ingevuld met de spaanse vertaling

I europees aanhoudingsbevel, vertaald van het nl naar het sp

I beslissing van de rechtbank amsterdamvertaald van het nederlands naar het spaans

Ik begreep niet, omdat het de eerste keer is, of ik het spaanse europees aanhoudingsbevel, moest invullen met de vertaig van de nederlandse of moest alles gewoon vertaald worden en was het spaanse europees aanhoudingsbevel voor de woordenschat?

m.v.g.
[redacted]

De: AP-Amsterdam (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>
Enviado: lunes, 26 de septiembre de 2022 7:05
Para: [redacted]@hotmail.com>
Asunto: RE: opdracht vertaling [redacted]

Goedemorgen,

Bedankt voor het .uti bestand. Deze is denk ik verkeerd aangemaakt want ik kan hem niet uitpakken. Heeft u het juiste wachtwoord gebruikt? Namelijk; .

Met vriendelijke groet,

Medewerker Klant Contact Centrum (KCC)

Openbaar Ministerie

Arrondissementsparket Amsterdam

Klant Contact Centrum

IJdok 163, 1013MM Amsterdam | Postbus 115 1000 AC Amsterdam

088 – [redacted]
[redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted]@hotmail.com>

Verzonden: zondag 25 september 2022 11:11

Aan: AP-Amsterdam (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>

Onderwerp: opdracht vertaling [redacted]

Hierbij de vertaling. In pdf met digitale handtekening en inkt zegel.

Mocht u de stukken in een ander formaat willen hoor ik dat graag.
m.v.g.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 5

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (DVOM)
Verzonden: donderdag 6 oktober 2022 15:22
Aan: [redacted] (Parket-Generaal)
Onderwerp: nazorg livegang perceel 3
Bijlagen: Scanned from a Xerox Multifunction Printer.pdf

Ha [redacted]

Nog snel een mailtje ter voorbereiding op ons gesprek zo met Bigword. Ik kreeg onderstaand bericht van [redacted] (AP Den Haag). Blijkbaar zijn twee strafzaken door elkaar gehaald en samengevoegd.

Verder heb ik van [redacted] te horen gekregen dat zij een vertaling ([redacted] hebben aangevraagd en daarop te horen kregen dat er geen RBTV-vertaler beschikbaar was met de vraag of een niet-RBTV-vertaler ook oké was. Ik heb hiervoor al contact opgenomen met Bigword en aangegeven dat zij een leveringsverplichting hebben van RBTV-vertalers dus dat dit geen optie is en dit snel opgelost willen zien. Zij zijn hier nu mee bezig.

5.1.1c / 5.1.2f

Tot zo.

Met vriendelijk groet,

[redacted]
Projectleider PMT-OM
Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 – [redacted]
E. [redacted]@om.nl

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [redacted] (AP Den Haag) [redacted]@om.nl>
Verzonden: donderdag 6 oktober 2022 15:10
Aan: [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: voorbeeld zoals zonet besproken

Hi [redacted]

Bijgaand het voorbeeld waar ik je over appte.

Het betreft een 'intrekking' verdachte in de zaak [redacted]. De collega van de ZV administratie heeft alleen pagina 1 in Smartflow verwerkt en verzocht te vertalen.

Wij krijgen bijgaande documenten terug. Er zijn 3 documenten vertaald (verzocht om 1 document) en dit zijn ook nog documenten die bij een andere strafzaak horen, nl [redacted]. Ik vind dit heel slordig. Overigens staat op de intrekking, bij het onderwerp, ook het onjuiste parketnummer vermeld.

De vertaler claimt ruim 300 woorden, wij zullen maar 144 woorden valideren.

Ik hoop dat het duidelijk is. Zo niet, hoor ik het graag.

Gr
[redacted]

Met vriendelijke groet,


Teamleider
Administratie Interventies

Openbaar Ministerie
Arrondissementsparket Den Haag
088 – 
06 – 
@om.nl
www.om.nl

Document 6

(Parket-Generaal)

Van: (Parket-Generaal)
Verzonden: vrijdag 7 oktober 2022 13:34
Aan: (AP Amsterdam); (DVOM)
CC: (AP Amsterdam); (AP Amsterdam)
Onderwerp: RE: T.A.V. (AP Amsterdam) - vertaalopdracht 4501820962 - Nederlands-
Bijlagen: Dagvaarding - - beëdigd - (PDF).pdf

5.1.1c / 5.1.2f

Het is weggefallen

Groet,

06 -

Van: (Parket-Generaal)
Verzonden: vrijdag 7 oktober 2022 13:34
Aan: (AP Amsterdam) @om.nl>; (DVOM) < @om.nl>
CC: (AP Amsterdam) @om.nl>; (AP Amsterdam) < @om.nl>
Onderwerp: RE: (AP Amsterdam) - vertaalopdracht - Nederlands-

Waarde

is met verlof en opgevolgd door

heeft helemaal gelijk. Als er op 3 okt. een vertaling wordt aangevraagd voor 6 oktober is dat een spoedopdracht. Als tbw problemen heeft met het leveren van een vertaling dan moet er direct contact worden opgenomen met de besteller en niet pas op de dag van levering, want dan sta je als besteller met de rug tegen de muur.

Daar komt bij dat dit een heel gewoon soort vertaling is waar een model van beschikbaar is (ik heb het bijgevoegd, mijn is niet zo goed, maar ik heb het natuurlijk gevonden op (- vertalingen (om.local))). het aantal 'netto' te vertalen woorden is dan 21 in de aanhef, 10 in de oproeping en 161 in de tenlastelegging, nog geen 200 dus. Dat moet makkelijk kunnen binnen 3 dagen, in het RBTV staan 39 vertalers dus dat lijkt ook het probleem niet te kunnen zijn.

Dat geldt ook voor al dan niet bellen. Als er in geval van een spoedopdracht gebeld wordt én de besteller is telefonisch onbereikbaar, dan kun je altijd nog een mail sturen én het opnieuw proberen.

Overigens: dat hier toch een spoedtarief van toepassing is, is feitelijk een fout in het systeem van rijksbrede afspraken.

Ik ga het nu met tbw opnemen want zij moeten wel leren van dit soort fouten. Verder gaat deze implementatiekwesties oppakken, maar ik word wel graag geïnformeerd. Dank dus daarvoor.

Groet,

06 -

Van: (AP Amsterdam) @om.nl>
Verzonden: vrijdag 7 oktober 2022 08:14

Aan: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>; [redacted] . (DVOM) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: T.A.V [redacted] . (AP Amsterdam) - vertaalopdracht [redacted] - Nederlands-[redacted]
Urgentie: Hoog

5.1.1c / 5.1.2f

t.i.

Wat mij tevens opvalt is dat TBW regelmatig in mailverkeer aangeeft dat zij geprobeerd hebben te bellen maar zonder succes.

Vreemd want de collega's zijn wel gewoon aan het werk.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Sectiecoördinator
Administratie Onderzoeken, Ondernijning & Interventies

Openbaar Ministerie
Amsterdam
088 - [redacted]
06 - [redacted]
[redacted]@om.nl
www.om.nl
donderdag afwezig

Van: [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>

Verzonden: donderdag 6 oktober 2022 15:37

Aan: [redacted]@thebigword.com' [redacted]@thebigword.com>

CC: [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>

Onderwerp: RE: T.A.V [redacted] (AP Amsterdam) - vertaalopdracht [redacted] - Nederlands-[redacted]

Urgentie: Hoog

5.1.1c / 5.1.2f

Beste collega,

Ik heb inderdaad een verzoek ingediend om de vertaling vandaag retour te ontvangen. Hoe kan het dan, dat ik op dezelfde dag wordt geïnformeerd dat de vertaling niet zal lukken? Heb ik überhaupt keus om de deadline niet te verzetten? 13-10 is voor nu akkoord, omdat ik de dagvaarding met spoed nodig heb.

Het verzetten van de opgegeven deadline moet geen automatisme worden. Ik weet namelijk dat dit vaker voorkomt. Een deadline wat niet gehaald wordt kan leiden tot een nietige dagvaarding/oproeping of zelfs aanhouding van een zaak.

Ik hoop dat hier in de toekomst rekening mee gehouden kan worden.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Openbaar Ministerie
Arrondissementsparket Amsterdam
Zittingsvoorbereiding Politierechter
Ijdok 163, 1013 MM Amsterdam
Postbus 115, 1000 AC Amsterdam

[redacted]@om.nl
06-[redacted]
088-[redacted]
www.om.nl

Van: Openbaar Ministerie | thebigword <[redacted]@thebigword.com>

Verzonden: donderdag 6 oktober 2022 13:37

Aan: Zittingvoorbereiding politierechterzaken (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>

Onderwerp: T.A.V. [redacted] (AP Amsterdam) - vertaalopdracht [redacted] - Nederlands-

5.1.1c / 5.1.2f

Beste mevrouw [redacted]

Ik heb u proberen te bellen, maar ik kon u helaas niet spreken.

Het betreft de volgende opdracht:

Kenmerk van het OM: 4501820962

Vertaalrichting: Nederlands-[redacted]

Woordenaantal: 900

5.1.1c / 5.1.2f

Type dienst: Vertaling

Leveringsdatum: 06/10/2022 - 12:00:00

We hebben van u deze vertaalopdracht ontvangen voor 06/10/2022, we hebben helaas geen vertaler die beschikbaar is op u aangegeven datum en tijd.

Er is wel een vertaler die deze kan leveren op 13/10/2022

Is het eventueel mogelijk om deze deadline te verzetten?

Onze oprechte excuses voor het ongemak dat dit met zich meebrengt.

Heeft u vragen of opmerkingen, neem dan gerust contact met ons op via [redacted]@thebigword.com.

Met vriendelijke groet,

Helpdesk
Openbaar Ministerie
thebigword B.V.



[redacted]@thebigword.com

nl.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 7

(Parket-Generaal)

Van: Tolken in de toekomst (DVOM)
Verzonden: maandag 10 oktober 2022 09:23
Aan: [redacted]@thebigword.com'
CC: [redacted] (Parket-Generaal); [redacted]
Onderwerp: FW: vertalingen

Urgentie: Hoog

bijlagen (i.c. betreffende vertalingen) ambtshalve verwijderd [redacted]

Goedemorgen [redacted]

Bijgaande vertalingen kunnen jammer genoeg niet geopend worden door het Ressortsparket Amsterdam. Is hier wat aan te doen om dit wel te doen?

Is ook de vertaling waarbij werd aangegeven dat de [redacted] tolk/vertaler nodig was wel verder opgepakt?

Willen jullie deze verzoeken oppakken en hiervan een reactie geven?

Alvast dank!

Met vriendelijk groet,

[redacted]
Projectsecretaris PMT-OM
Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06- [redacted]
E. [redacted]@om.nl
Afwezig op vrijdag



Van: [redacted] (Ressortsparket) [redacted]@om.nl>
Verzonden: maandag 10 oktober 2022 09:09
Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: vertalingen
Urgentie: Hoog

Ha [redacted]

Zie bijgaand. We lopen tegen veel obstakels aan.
Herken jij bijgaand probleem?

En aanvullend kreeg mijn collega afgelopen vrijdag een telefoontje, waarbij werd aangegeven dat de [redacted] tolk/vertaler geen tijd had voor de opdracht. Er kon ook niet worden aangegeven wanneer deze wel tijd had.

De aanvraag voor de vertaling was op woensdag geplaatst, met als opleverdag afgelopen vrijdag. Maar vrijdag dus pas bericht dat de opdracht niet uitgevoerd kon worden.

5.1.1
c

Ik hoor graag.

Met vriendelijke groet,


Afdelingshoofd Logistiek

Openbaar Ministerie
Ressortsparket, vestiging Amsterdam
IJdok 163, 1013 MM Amsterdam
Postbus 21, 1000 AA Amsterdam
M 06 
E @om.nl
www.om.nl

Afwezig op vrijdagmiddag

Document 8

(Parket-Generaal)

Van: (Parket-Generaal)
Verzonden: maandag 10 oktober 2022 17:24
Aan: Tolken in de toekomst (DVOM)
Onderwerp: KPI 5 inz. vertalers 5.1.1c / 5.1.2f
Bijlagen: Bijlage 7b SLA v1.0.pdf

t.k.n.

Groet,

06 -

Van: @minjenv.nl @minjenv.nl
Verzonden: maandag 10 oktober 2022 16:58
Aan: (Parket-Generaal) <@om.nl>; @thebigword.com>
CC: @minjenv.nl; @minjenv.nl
Onderwerp: RE: waarmerken vertalingen

Goedemiddag beiden,

Ik heb de SLA (zie bijlage) even erop nagekeken.
In KPI-5 van de EA voor VD van het OM staat het volgende:

Inrichting KPI

Voor vertaalopdrachten eist het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak de inzet van een Rbtv-geregistreerde vertaler. Het inzetpercentage van in het Rbtv geregistreerde vertalers (waarvoor talen in het Rbtv staan) gerekend over alle vertaalopdrachten moet ten minste ≥95% zijn.

5.1.1 C1-vertalers zijn, tenzij zij wel in het Rbtv (Nederlandse) zijn ingeschreven, niet per definitie Rbtv-vertalers, voldoen derhalve niet per definitie aan de voorwaarden van het Rbtv en beschikken niet over een getekende gedragsverklaring Rbtv en niet over een VOG. Daarom kan die inzet niet voor KPI-5 meetellen.

Mochten jullie hier nog vragen over hebben, hoor ik het graag.

Groetjes,

Van: (Parket-Generaal) @om.nl>
Verzonden: maandag 10 oktober 2022 16:03
Aan: @thebigword.com>
CC: - BD/DC/INKOOP <@minjenv.nl>
Onderwerp: FW: waarmerken vertalingen

Waarde

deze vraag hoort thuis bij de centrale contractmanager. Ik stuur de mail door naar @

Groet,

06 -

Van: <@thebigword.com>

Datum: 28 september 2022 om 16:00:30 CEST

Aan: (DVOM) <@om.nl>

Onderwerp: FW: waarmerken vertalingen

Goedemiddag

Zou jij mij kunnen helpen aan de volgende informatie?

5.1.1
C

Met hebben we afgesproken dat wij ook vertalers mogen inzetten (voor enkele 'lastige' talen) uit de variant van het Rbtv register. In dit register staan beëdigde vertalers en tolken die vergelijkbaar zijn met ons niveau C1-vertalers/tolken.

Mijn vraag is of wij, wanneer wij gebruik maken van een vertaler uit dit register deze mogen meetellen in KPI5 (geleverde Rbtv vertalingen). Dit is mij niet helemaal duidelijk op dit moment.

Bel of mail gerust als je even wilt overleggen.

Vriendelijke groet,



M: <@thebigword.com>
<@thebigword.com>
www.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam, The Netherlands

Van: (DVOM) <@om.nl>

Datum: donderdag, 8 september 2022 om 11:33

Aan: <@thebigword.com>

CC: <@thebigword.com>, <@thebigword.com>

Onderwerp: RE: waarmerken vertalingen

Goedemorgen

We gaan uit enkel voor de talen waar jullie van hebben aangegeven dat er nog niet genoeg vertalers zijn, dus die in het tabblad "werving" van het verbeterplan staan.

Met vriendelijke groet,

Projectleider

Openbaar Ministerie
DVOM/ PMT-OM
06 - [redacted]
[redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted]@thebigword.com>
Verzonden: woensdag 7 september 2022 16:02
Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
CC: [redacted]@thebigword.com>; [redacted]@thebigword.com>
Onderwerp: RE: waarmerken vertalingen

Beste [redacted]

We realiseerden ons dat we onderstaande beslissing intern verschillend hebben geïnterpreteerd en wilden hier graag opheldering over. Geldt de tijdelijke beslissing om in [redacted] beëdigde vertalers te mogen inzetten voor waarmerken voor de komende zes (6) maanden voor alle taalcombinaties of alleen tussen het [redacted] en het Nederlands?

5.1.1c
/ 5.1.2f

Bij voorbaat dank voor de reactie.

Met vriendelijke groet,

thebigword

[redacted]
Senior Projectmanager
thebigword B.V.

[redacted]
[redacted]@thebigword.com
nl.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL
KVK-nummer: 955744

From: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Sent: 02 September 2022 09:38
To: [redacted]@thebigword.com>; [redacted]@thebigword.com>
Cc: [redacted]@thebigword.com>
Subject: waarmerken vertalingen

Beste [redacted] en [redacted]

Jullie gaven gisteren aan dat jullie bezig zijn met het werven van [redacted] vertalers in [redacted]. Jullie opperden dat een waarmerking van bijv. een [redacted] vertaler die daar wel beëdigd is ook geldig zou kunnen zijn omdat het toch vaak naar het buitenland gaat. Wij hebben dit besproken en voor tijdelijk kunnen we hier mee akkoord gaan (max 6 maanden lijkt ons een redelijke termijn) met het verzoek dat jullie in de tussentijd er aan werken om de vertalers in het rbtv te krijgen.

5.1.1c

Met vriendelijke groet,

projectleider

Openbaar Ministerie
DVOM/ PMT-OM
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)
Papendorpseweg 65, 3528 BJ Utrecht
Postbus 8060, 3503 RB Utrecht
06 - [redacted]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op maandag

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van

welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Justice and Security

Document 8.1



Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage 7b - Service Level Agreement

Europese aanbesteding

**vertaaldienstverlening ten behoeve van het Openbaar Ministerie/
de Rechtspraak**

Referentie: 2973743

Versie 1.0

- perceel 1 Nederland Noord
- perceel 2 Nederland Midden Zuid-Oost
- perceel 3 Nederland Zuid-West
- perceel 4 Rechtspraak, Landelijke onderdelen

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
1.1	Doel	3
1.2	Beheer en evaluatie SLA	3
1.3	Wijzigingen	3
1.4	Geldigheidsduur	3
2	De KPI's	4
2.1	Algemeen.....	4
2.2	Monitoring KPI's en verbeteracties gedurende het kalenderjaar.....	4
2.3	Vaststelling realisatie van KPI's op de peildata	4
2.4	KPI 1 - Continuïteit → Leverzekerheid Bestelling 100%	5
2.5	KPI 2 - Kwaliteit → Leverbetrouwbaarheid Vertaalopdracht > 98%	5
2.6	KPI 3 – Kwaliteit → Gegronde klachten vertaaldienstverlening max. 1 per halfjaar	6
2.7	KPI 4 – De technische beschikbaarheid IT-voorziening is ≥ 98%	6
2.8	KPI 5 - Kwaliteit → Inzet Rbtv vertalers ≥ 95%.....	7
3	Prestatie Indicatoren (PI's)	7
3.1	Algemeen.....	7
3.2	PI 1 – %Levertijd offertes	7
3.3	PI 2 - % Foutief ingevoerde vertaalopdrachten door het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.....	9
4	Meetgegevens/ managementinformatie	10
4.1	Algemeen.....	10
4.2	MI 1 - Klachten over de vertaaldienstverlening	10
4.3	MI 2 - Uitvoering plan social return on investment	10
4.4	MI 3 - Overig	10
5	Rapportages	11
5.1	Algemeen.....	11
5.2	Wijze van rapporteren	11
5.3	Rapportage gegevensset	11
5.4	Rapportages KPI, PI en meetgegevens.....	12

1 Algemeen

1.1 Doel

Deze SLA is de uitwerking van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's), Prestatie Indicatoren (PI's) en overige meetgegevens op basis waarvan de prestaties van de Opdrachtnemer worden gemonitord en beoordeeld.

Het doel van deze SLA is het op eenduidige wijze vastleggen van:

De KPI's

De PI's

De overige meetgegevens

De werking van de KPI's en PI's

1.2 Beheer en evaluatie SLA

De Centrale contractmanager (CCM) en namens het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak de decentrale contractmanager (DCM) beheren de SLA. De SLA wordt éénmaal per jaar gezamenlijk door partijen geëvalueerd.

1.3 Wijzigingen

De SLA wordt in principe gedurende de looptijd niet gewijzigd. Alleen de CCM en de DCM kunnen op basis van de jaarlijkse evaluatie een wijziging doorvoeren.

1.4 Geldigheidsduur

Deze SLA geldt voor de duur van de overeenkomst en dat betekent dat deze ook nog geldt voor vertaalopdrachten die tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn verstrekt, maar na expiratie van de overeenkomst nog doorlopen of waarvan de vertaling nog moet worden opgeleverd.

2 De KPI's

2.1 Algemeen

Op de uitvoering van de overeenkomst zijn (op de daaronder geplaatste vertaalopdrachten) vijf KPI's van toepassing. Zie tevens Bijlage 5 – PVE.

- KPI 1 – Continuïteit → Leverzekerheid vertalingen 100%
- KPI 2 – Kwaliteit → Leverbetrouwbaarheid vertalingen $\geq 98\%$
- KPI 3 – Kwaliteit → Gegronde klachten Vertaalopdracht < 1
- KPI 4 – Efficiency → Technische beschikbaarheid van de IT-voorziening $\geq 98\%$
- KPI 5 – Kwaliteit → Inzet Rbtv vertalers $\geq 95\%$

2.2 Monitoring KPI's en verbeteracties gedurende het kalenderjaar

- De DCM monitort per kwartaal (voor de Rechtspraak per half jaar) voor het Openbaar Ministerie samen met de opdrachtnemer de geleverde prestaties op basis van de hierboven genoemde KPI's. In overleg kan de frequentie worden aangepast. Bijsturing vindt plaats waar nodig. Dat kan zijn bij de opdrachtnemer maar ook bij het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.
- Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een verbeterplan te maken dat na goedkeuring door het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak wordt uitgevoerd.
- De DCM kan worden gevraagd om in de eigen organisatie maatregelen te (laten) treffen.
- Ook kunnen (escalatie)gesprekken met en eventuele bijsturing door de CCM/ de DCM of categoriemanager nodig zijn.

2.3 Vaststelling realisatie van KPI's op de peildata

- De opdrachtnemer stelt een maand na iedere peildatum per onderdeel van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak vast hoe de opdrachtnemer op de overeengekomen KPI's heeft gepresteerd.
- Opdrachtnemer registreert hiertoe zijn prestaties en rapporteert hierover aan CCM en DCM met managementrapportages (zie hoofdstuk 5).
- De KPI's worden vastgesteld op basis van de gegevensset.
- De prestaties worden door CCM en DCM gecontroleerd en besproken met de opdrachtnemer:
 - Categoriemanager kan op verzoek deelnemen aan het overleg;
 - Opdrachtnemer kan worden gevraagd om verbeterplan op te stellen;
 - Het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak kan worden gevraagd proceswijzigingen aan te brengen voor zover dit niet leidt tot extra administratieve lasten.

2.4 KPI 1 - Continuïteit → Leverzekerheid Bestelling 100%

Inrichting KPI

Leverzekerheid houdt in dat opdrachtnemer voor elke bestelling een vertaling levert.

Monitoring

Maandelijks.

Peildata

- Jaarlijks op 31 december
- Einddatum van de overeenkomst

Berekeningswijze per onderdeel van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak waar de overeenkomst betrekking op heeft

Stap 1 - vaststellen aantal keer dat geen vertaling is geleverd:

Het aantal (#) niet leveringen = # bestellingen - # geleverde vertalingen - # annuleringen door het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak

Stap 2 - vaststellen van de leverzekerheid:

% leverzekerheid = (# niet-leveringen / # bestellingen) x 100%

2.5 KPI 2 - Kwaliteit → Leverbetrouwbaarheid Vertaalopdracht > 98%

Inrichting KPI

Opdrachtnemer levert >98% van de vertaalopdrachten op of binnen de overeengekomen standaard levertijd, of een in overleg met het onderdeel van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak vastgelegde afwijkende levertijd waaronder vertaalopdrachten op basis van de spoedprocedure.

Monitoring

Maandelijks.

Peildata

- Jaarlijks op 31 december
- Einddatum van de overeenkomst

Berekeningswijze

Stap 1 – Vaststellen van het totaal aantal vertaalopdrachten:

Aantal Vertaalopdrachten met standaard levertermijn
+
Aantal Vertaalopdrachten met vastgelegde afwijkende levertermijn
+
Aantal Vertaalopdrachten op basis van de spoedprocedure

Stap 2 – Vaststellen van het aantal keer dat op tijd geleverd is:

Op tijd geleverd met standaard levertermijn
+
Op tijd geleverd met vastgelegde afwijkende levertermijn
+
Op tijd geleverd op basis van de spoedprocedure

Stap 3 – Vaststellen percentage leverbetrouwbaarheid:

% leverbetrouwbaarheid = (totaal aantal vertaalopdrachten/ totaal aantal vertaalopdrachten op tijd geleverd) x 100%

2.6 KPI 3 – Kwaliteit → Gegronde klachten vertaaldienstverlening max. 1 per halfjaar

Inrichting KPI

Betreft het aantal ingediende klachten over vertaalopdrachten die als gegronde klacht aangemerkt moeten worden:

- Aantal ingediende klachten over de vertaaldienstverlening (functioneren intermediair, tijdigheid, vormgeving, integriteit en/of kwaliteit van een vertaler).

Monitoring

Halfjaarlijks.

Peildata

- Jaarlijks op 31 december
- Einddatum van de overeenkomst

Berekeningswijze

Gegronde klachten vertaaldienstverlening = # ontvangen klachten vertaaldienstverlening - # klachten vertaaldienstverlening feedback

2.7 KPI 4 – De technische beschikbaarheid IT-voorziening¹ is ≥ 98%

Inrichting KPI

Het beschikbaarheidspercentage van de IT-voorziening is ten minste 98% en dit geldt gedurende de looptijd van de overeenkomst. Het aantal minuten technische beschikbaarheid betreft de minuten dat de IT-voorziening operationeel is voor het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak. Aangekondigde upgrades, updates en gepland onderhoud, tellen mee in de beschikbaarheid. Opdrachtnemer onderbouwt de gerapporteerde beschikbaarheid op eerste verzoek daartoe van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.

Monitoring

Maandelijks.

Peildata

- Jaarlijks op 31 december
- Einddatum van de overeenkomst

¹ incl. aansluiting van IT-voorziening op de API.

Berekeningswijze

$$\% \text{ Beschikbaarheid} = \frac{\# \text{ minuten technische beschikbaarheid}}{\# \text{ minuten in de maand (24/7)}} \times 100\%$$

2.8 KPI 5 - Kwaliteit → Inzet Rbtv vertalers ≥ 95%

Inrichting KPI

Voor vertaalopdrachten eist het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak de inzet van een Rbtv-geregistreeerde vertaler. Het inzetpercentage van in het Rbtv geregistreeerde vertalers (waarvoor talen in het Rbtv staan) gerekend over alle vertaalopdrachten moet ten minste ≥95% zijn.

Opdrachtnemer verhoogt het inzetpercentage gedurende de looptijd van de overeenkomst. De realisatie hiervan is een vast onderwerp in de gesprekscyclus met de DCM en in de gesprekscyclus met de CCM en de DCM.

Monitoring

Maandelijks.

Peildata

- Jaarlijks op 31 december
- Einddatum van de overeenkomst

Berekeningswijze over het gehele perceel en per onderdeel van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak

$$\% \text{ Inzet Rbtv} = \frac{\text{Totaal \# bestellingen met Rbtv inzet}}{\text{Totaal \# geleverde vertalingen met Rbtv inzet}} \times 100\%$$

3 Prestatie Indicatoren (PI's)

3.1 Algemeen

Hieronder staan PI's opgenomen waarvan de het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak het van belang acht om gezamenlijk met de opdrachtnemer op te kunnen monitoren en waar nodig te kunnen bijsturen. Voor de PI's geldt:

Monitoring

Maandelijks.

Peildata

- 31 december van ieder kalenderjaar;
- de einddatum van de overeenkomst.

3.2 PI 1 – %Levertijd offertes

Inrichting PI

Het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak vraagt in de situaties genoemd in paragraaf 3.5 bijlage 7d – DAP offertes voorafgaand aan het akkoord om de vertaalopdracht uit te voeren. Opdrachtnemer levert offertes binnen de vastgestelde termijn zoals genoemd in paragraaf 3,5 van bijlage 7d – DAP in 99% van de bestellingen met offerte.

Berekeningswijze

$$\begin{array}{l} \% \text{ levertijd} \\ \text{offerte} \end{array} = \frac{\text{Totaal \# bestellingen met offerte}}{\text{Totaal \# geleverde offertes} \\ \text{conform overeengekomen} \\ \text{levertijd}} \times 100\%$$

3.3 PI 2 - % Foutief ingevoerde vertaalopdrachten door het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak

Inrichting PI

De bijlage 7h A - gegevensset wordt gevuld door opdrachtnemer en de bestellers namens het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak gedurende het bestel-, leverings- en facturatieproces. Van de bestellers wordt verwacht dat zij de essentiële gegevens² invullen bij het plaatsen van de bestelling.

Berekeningswijze

De PI wordt uitgedrukt in een percentage en betreft het aantal keer dat bij vertaalopdracht door het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak de essentiële gegevens niet zijn ingevoerd.

² Dat zijn: parketnummer, brontaal, doeltaal, geschatte omvang, wanneer gereed. SmartFlow vult naam, e-mailadres, parket/ rechtspraakonderdeel

4 Meetgegevens/ managementinformatie

4.1 Algemeen

Hieronder zijn de meetgegevens opgenomen die het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak van belang acht om inzichtelijk te hebben.

Monitoring

Per kwartaal.

Peildata

- Op 31 december van ieder kalenderjaar.
- De einddatum van de overeenkomst.

4.2 MI 1 - Klachten over de vertaaldienstverlening

Betreft alle ingediende klachten uitgesplitst volgens de onderverdeling die gemaakt is in bijlage 7d – DAP 4.4 (klachtenprocedures).

Opdrachtnemer geeft weer:

- De datum van de klacht;
- Wie de klacht heeft ingediend;
- De inhoud van de klacht;
- De genomen acties;
- De afdoening/oplossing met vermelding of het een gegronde klacht betreft of de categorie feedback (zoals vermeld in de begrippenlijst).

4.3 MI 2 - Uitvoering plan social return on investment

Opdrachtnemer geeft een overzicht van het aantal gerealiseerde arbeidsuren social return en een toelichting. Een en ander op basis van het plan van aanpak van opdrachtnemer en de afspraken die daarover met de CCM zijn gemaakt.

4.4 MI 3 - Overig

Korte (management)samenvatting met daarin:

- Bijzonderheden en waar nodig een analyse daarvan;
- Advies en tips;
- Trendanalyse;
- Beschrijvende informatie over pilots.

5 Rapportages

5.1 Algemeen

Voor de bovenstaande indicatoren en meetgegevens levert de opdrachtnemer rapportages over de vertaaldienstverlening.

Er zijn 2 soorten rapportages:

1. Rapportage gegevensset
2. Rapportages KPI, PI en meetgegevens

5.2 Wijze van rapporteren

Alle rapportages worden geleverd via de bestandenpostbus van het ministerie van J&V. Dit is een voorziening waarmee documenten en bestanden kunnen worden uitgewisseld op basis van tijdelijke opslag.

5.3 Rapportage gegevensset

De gegevensset wordt per vertaalopdracht gevuld, e.e.a. zoals beschreven in bijlage 7d – DAP. Ten aanzien van de rapportage over deze gegevensset geldt het volgende:

Bestemd voor	[CCM/Lead contractmanager]
Frequentie	Per maand voor de 7 ^e van de maand.
Inhoud	De ingevulde gegevensset per vertaalopdracht over de voorafgaande maand(en) in het kalenderjaar (cumulatief).
Format	CSV file per parket/ rechtspraakonderdeel; dit format is bijgevoegd als bijlage 7hB – CSV. In deze bijlage staat het format voor de gegevensuitwisseling beschreven. De ingevulde gegevensset wordt dus als CSV file geüpload in de bestandenpostbus.
Overig	<ul style="list-style-type: none">• De gegevensset is vast en ook de wijze van invullen. Zo moeten bijvoorbeeld alle taalnamen conform de schrijfwijze van het Rbtv of anderszins begrijpelijk aangeleverd worden. In het format zijn keuzelijsten opgenomen.• Bij foutieve invoer wordt de rapportage teruggestuurd met het verzoek correcties aan te brengen.• De gegevensset is bijgevoegd als bijlage 7hA – gegevensset.

5.4 Rapportages KPI, PI en meetgegevens

Omdat er gewerkt wordt met centraal en decentraal contractmanagement verschilt de opbouw van de rapportages.

Bestemd voor	DCM met uitsluitend de gegevens van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak
Frequentie	Per maand voor de 7 ^e van de maand.
Inhoud	<p>De rapportage bevat een overzicht van:</p> <ol style="list-style-type: none">1. de KPI's, weergegeven per iedere voorafgaande maand in het kalenderjaar;2. de actuele stand van de KPI's berekend over de voorafgaande maanden in het kalenderjaar;3. de PI's weergegeven per iedere voorafgaande maand in het kalenderjaar. <p>De rapportage wordt aangevuld in de maanden april, juli, oktober en januari met een overzicht van:</p> <ol style="list-style-type: none">4. de meetgegevens weergegeven over het voorafgaande kwartaal.
Format	Bewerkbaar bestandsformaat (vast te stellen door DCM en opdrachtnemer).

Bestemd voor	CCM van de categorie Tolk- en Vertaaldiensten
Frequentie	Per kwartaal voor de 7 ^e van de maand.
Inhoud	<p>De rapportage bevat een overzicht per onderdeel van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en voor beide deelnemers bij elkaar opgeteld van:</p> <ol style="list-style-type: none">1. de KPI's, weergegeven per iedere voorafgaande maand in het kalenderjaar;2. de actuele stand van de KPI's berekend over de voorafgaande maanden in het kalenderjaar;3. de PI's weergegeven per iedere voorafgaande maand in het kalenderjaar. <p>De rapportage wordt aangevuld in de maanden april, juli, oktober en januari met een overzicht van:</p> <ol style="list-style-type: none">4. de meetgegevens weergegeven over het voorafgaande kwartaal.
Format	Bewerkbaar bestandsformaat (vast te stellen door CCM en opdrachtnemer).
Overig	De CCM mag kosteloos wijzigingen en/of aanpassingen op de rapportage over KPI, PI en meetgegevens vragen, tenzij dit in alle redelijkheid en billijkheid niet van opdrachtnemer kan worden verlangd.

Document 9

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: vrijdag 14 oktober 2022 15:29
Aan: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland)
CC: [redacted] ([redacted] (AP Noord-Holland); [redacted] (DVOM))
Onderwerp: Antw: evaluatie en voortgang vertaaldiensten The Big Word

Waarde [redacted]

bedankt voor je gedetailleerde reactie. Onze nieuwe implementatiemanager [redacted] vraag ik om dit op te pakken. Als dat agendatechnisch lukt, sluit ik graag aan om de achtergronden te horen.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Openbaar Ministerie
Parket-Generaal
088 [redacted]
06 [redacted]
[redacted]@om.nl

Van: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>
Datum: 14 oktober 2022 om 11:36:04 CEST
Aan: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: evaluatie en voortgang vertaaldiensten The Big Word

Beste [redacted]

Na een korte evaluatie gisterochtend tussen OM en ZM Noord-Holland, bij deze een mailtje met de stand van zaken / voortgang omtrent de vertaaldiensten van The Big Word.

Ervaringen sinds begin augustus tot heden:

- TBW reageert niet in alle gevallen op aanvragen. Als er wel reactie komt is dit veelal te laat, waardoor we uit de termijnen lopen. Kortom: TBW neemt opdracht aan, termijn verloopt, daarna bericht dat er niet geleverd kan worden
- TBW kan beperkt voorzien in vertalen. Met name de volgende talen worden niet [en/of niet beëdigd] geleverd:

[redacted] 5.1.1c
/ 5.1.2f

5.1.1c /
5.1.2f

NB: De aanvragen voor **vertalingen** die wij tot op heden hebben ontvangen lopen uiteen van brieven/ correspondenties, EOB's, dagvaardingen, oproepingen, een Europees aanhoudingsbevel en een vordering ontneming.

- Wij hebben in Noord-Holland de afspraak met het OM, dat wij ons tolkenbureau inzetten, als TBW niet kan voorzien in bovenstaande
- Goed om te weten, dat er door gebrek aan of ontbreken van reactie vanuit TBW, 14 opdrachten door het OM zijn ingetrokken sinds 11 augustus die dankzij de hulp van ons tolkenpunt wel uitgevoerd zijn. 23 opdrachten zijn vanuit het OM naar het tolkenbureau van de RBNH doorgezet, omdat TBW niet kon leveren
- **Het tolkenpunt van de Rechtbank Noord-Holland ontvangt aanvragen voor vertalingen van de volgende afdelingen:**
Jeugdadministratie (Openbaar Ministerie)
IRC
Plandesk (Openbaar Ministerie)
Zittingsvoorbereiding MK (Openbaar Ministerie)
Plandesk Enkelvoudig (Openbaar Ministerie)
- **Overige informatie**
Van vertalers krijgen we geregeld geklaag te horen over TBW. Het merendeel van de vertalers neemt geen opdrachten van TBW aan.

Graag plannen [redacted] en ik een half uurtje digitaal in, indien mogelijk, om een en ander te bespreken en eventuele vervolgstappen of aanvullende afspraken te maken.

Wij kijken uit naar je reactie! Alvast dank.

Met vriendelijke groet, mede namens [redacted] – Openbaar Ministerie -

[redacted]
Hoofd Facilitair & Veiligheid

Bedrijfsvoering

06 [redacted]

www.rechtspraak.nl

Bereikbaar: maandag t/m vrijdag



Informatie van de Raad voor de rechtspraak, de rechtbanken, de gerechtshoven en de bijzondere colleges vindt u op www.rechtspraak.nl.

Document 10

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted]@thebigword.com>
Verzonden: dinsdag 1 november 2022 11:34
Aan: [redacted] (Parket-Generaal)
Onderwerp: Validatie van projecten
Bijlagen: Dutch OM Missing Delivery Dates Report_311022.xls

Beste [redacted]

Zie jij kans om naar bijgevoegd overzicht te kijken? Er staan nog een behoorlijk aantal (oudere) opdrachten open voor validatie. Wij krijgen ook signalen vanuit onze vertalers dat ze niet blij zijn met de huidige betaal termijn. We zouden graag samen met het OM en [redacted] z.s.m. tot een concrete oplossing willen komen.

Ik zou willen voorstellen om samen nog eens goed naar het proces te kijken. In de DAP staat onder het kopje 'Prestatie-akkoord' (pag. 17) dat wij binnen 7 werkdagen een reactie moeten krijgen. Indien wij geen bericht hebben ontvangen mogen na deze termijn ervan uitgaan dat de levering is geaccepteerd. Hiermee kunnen wij dan uitgaan van de telling van de vertaler en tot uitbetaling/facturatie overgaan. Wat is jouw mening hierover? Ik weet dat er al eens een soortgelijk voorstel is gedaan maar hier is destijds niet mee akkoord gegaan, ik zou graag om een heroverweging van deze, al vastgelegde procedure willen verzoeken

Bel of mail gerust als je even wilt overleggen.

Fijne dag en hartelijke groet,

thebigword

[redacted]
Business Development Director

M: (+31)6 [redacted]
[redacted]@thebigword.com
www.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam, The Netherlands

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 11

(Parket-Generaal)

Van: [redacted] (DVOM)
Verzonden: dinsdag 1 november 2022 16:26
Aan: [redacted] (Parket-Generaal); [redacted]@ind.nl
Onderwerp: RE: verschillen facturen en prestatie vertaalopdrachten
Bijlagen: RE: Verschillen in facturatie

Beste [redacted],

5.1.1c / 5.1.2f

Ik heb van zowel Thebigword en [redacted] een terugkoppeling ontvangen, zie bijlage. Ik heb de terugkoppeling van [redacted] met [redacted] besproken en hij zou het een en ander nakijken/controleren.

5.1.1c / 5.1.2f

Voorlopige bevindingen;

- spoed wordt niet op de juiste wijze gehanteerd, zie terugkoppeling van [redacted]
- aantal woorden komen niet overeen met wat er in Smartflow staat en wat gefactureerd wordt

5.1.1c /
5.1.2f

Thebigword

- spoed wordt niet op de juiste wijze gehanteerd, zie terugkoppeling van Thebigword
- van de 10 facturen hebben zij 5 verkeerd gefactureerd

Dit zijn maar bevinding van 10 zaken per intermediaire!

Ik maak me wel enorme zorgen om de facturatie en zou graag op korte termijn met jou en [redacted] willen kijken naar de mogelijkheden/oplossingen.

Graag hoor ik van jullie.

Met vriendelijke groet,
[redacted]

Teamleider Gerechtskosten & Beslag

Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM
Papendorpseweg 65
3528 BJ UTRECHT
M [redacted]
[redacted]@om.nl

Van: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 1 november 2022 14:06
Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: verschillen facturen en prestatie vertaalopdrachten

Waarde [redacted]

kun je al iets zeggen over de verschillen die je constateerde? Ik wil het implementatieoverleg van vanmiddag afzeggen omdat [redacted] ziek is en er verder niet veel nieuws is, maar ik ben wel benieuwd of je verder bent gekomen met de analyse van de verschillen.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

senior manager bedrijfsvoeringsbeleid

Openbaar Ministerie

Parket-Generaal

088- [redacted]

06 - [redacted]

[redacted]@om.nl

twitter [redacted]

Document 11.1

(Parket-Generaal)

Van: [redacted]@thebigword.com>
Verzonden: vrijdag 21 oktober 2022 14:26
Aan: [redacted] (DVOM)
CC: [redacted] (DVOM); [redacted] (DVOM); [redacted]
Onderwerp: RE: Verschillen in facturatie
Bijlagen: 18-10 verschillen_191022.xlsx

Opvolgingsvlag: Opvolgen
Vlagstatus: Met vlag

Beste [redacted]

Als bijlage vind je de bijgewerkte versie van het document dat je opstuurde met daarbij, zoals gevraagd, opmerkingen over de afwijkingen. Op basis hiervan hebben we per ingediende factuur ook aangegeven of we van mening zijn dat er een wijziging nodig is.

In een aantal gevallen hebben we ook vastgesteld dat, na de kosten opnieuw berekend te hebben (bijvoorbeeld door spoed te weg te halen of toe te voegen), er een aantal SmartFlow-kosten zijn die nog steeds niet exact overeenkomen met het verwachte factuurbedrag. Deze gevallen zijn vermeld in kolom S. We hebben de tarieven in ons systeem en de tarieven in de DFA gecontroleerd en deze lijken te kloppen en correct berekend te zijn. Kun je de tarieven doorgeven die aan jullie kant gebruikt zijn om deze kosten te berekenen zodat we dit kunnen ophelderen? De relevante taalcombinaties in het document zijn in dit verband:

Nederlands -	[redacted]	5.1.1c
Nederlands -	[redacted]	/
Nederlands -	[redacted]	5.1.2f
Nederlands -	[redacted]	
Nederlands -	[redacted]	

Stuur ons s.v.p. je feedback, we zullen er uiteraard alles aan doen om de benodigde wijzigingen aan te brengen.

Met vriendelijke groet,

thebigword

[redacted]
Senior
Projectmanager
thebigword B.V.

+31 20 [redacted]
[redacted]@thebigword.com
nl.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam,
NL

KVK-nummer: 955744

From: [REDACTED] (DVOM) <[REDACTED]@om.nl>
Sent: 18 October 2022 17:20
To: [REDACTED]@thebigword.com>
Cc: [REDACTED] (DVOM) [REDACTED]@om.nl>; [REDACTED] (DVOM) [REDACTED]@om.nl>
Subject: Verschillen in facturatie
Importance: High

Beste [REDACTED]

Na controle is gebleken dat er 584 facturen niet overeen komen, met onze gegevens in Smartflow. In de bijlage zie je 10 van de 584 verschillen. Bij sommige kan ik het verklaren en zit het in wel of geen spoed, zie onze opmerkingen in kolom Q. En bij sommige kan ik het niet verklaren. Kan jij per verschil aangeven wat de reden is van deze afwijking.

Graag hoor ik van je.

Met vriendelijke groet,
[REDACTED]

Teamleider Gerechtskosten & Beslag

Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM
Papendorpseweg 65
3528 BJ UTRECHT
M [REDACTED]
[REDACTED]@om.nl

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the

intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 12

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (AP Amsterdam)
Verzonden: woensdag 2 november 2022 11:10
Aan: [redacted] (AP Oost-Brabant); [redacted] (Parket-Generaal); [redacted] (DVOM); [redacted] (DVOM)
Onderwerp: RE: Bijpraten Tolken/Vertalingen OM ([redacted] Jeroen, [redacted])

Eens, dat stuk beter gaat met TBW dan in begin had je al eerder gemeld ook. En verstandig om in de media te reageren.

Met vriendelijke groet,

Jeroen Steenbrink
plv. hoofdofficier van justitie
OM Amsterdam
Tel. [redacted]
Mobiel 06-[redacted]
[redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted] (AP Oost-Brabant) [redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 2 november 2022 10:54
Aan: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>; [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>; [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: Bijpraten Tolken/Vertalingen OM ([redacted] Jeroen, [redacted])

Heel goed [redacted] jouw reactie!

Daarom ook goed om te delen want dat weten wij allemaal niet natuurlijk

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Directeur Bedrijfsvoering

Openbaar Ministerie
Arrondissementsparket Oost-Brabant

06 - [redacted]
[redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 2 november 2022 10:11
Aan: [redacted] (AP Oost-Brabant) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>; [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: Bijpraten Tolken/Vertalingen OM ([redacted] Jeroen, [redacted])

Waarde [redacted] en anderen,

Hoewel nog niet alles goed gaat, gaat het in hoofdzaak, ook in Den Haag, wél goed. De meeste bestellingen worden op tijd geleverd door een gekwalificeerde vertaler. tbw laat nog wat steken vallen waar het gaat om het leveren van RBTV-vertalers [redacted] zit daar boven op.

↑
5.1.1c / 5.1.2f

Het artikel is volledig geïnspireerd door lieden van een zekere belangenbehartiger en staat bomvol halve waarheden en hele leugens. De zinsnede over de "rechtszaal" is 100% onjuist. Ik heb contact gehad met persvoorlichting en – niet onverwacht – men vindt het niet opportuun om (nu) te reageren. Maar ook daar is opnieuw bekend dat er volop onwaarheden worden gedebiteerd.

Echt vervelend is dat natuurlijk soms Kamerleden zich hierdoor laten leiden.

Groet,

06 -

Van: (AP Oost-Brabant) @om.nl>

Verzonden: dinsdag 1 november 2022 17:35

Aan: . (Parket-Generaal) @om.nl>; (AP Amsterdam) @om.nl>;
(DVOM) < @om.nl>; . (DVOM) @om.nl>

Onderwerp: RE: Bijpraten Tolken/Vertalingen OM (Jeroen,)

Prima

Misschien nog wel goed om toch nog even te delen dat AP Den Haag problemen heeft met the big word. Als het goed is bij jullie gemeld (en dus ook bij mij) en een 'mooi' artikel in de Volkskrant vorige week over de tolken levering van the big word

<https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/ontevreden-tolken-vertrekken-bij-de-politie-het-gaat-aan-alle-kanten-mis~b2f575c2/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.nl%2F>

Met vriendelijke groet,

Directeur Bedrijfsvoering

Openbaar Ministerie
Arrondissementsparket Oost-Brabant

06 -

@om.nl
www.om.nl

Van: . (Parket-Generaal) @om.nl>

Verzonden: dinsdag 1 november 2022 14:17

Aan: . (AP Amsterdam) @om.nl>; (AP Oost-Brabant)
@om.nl>; (DVOM) @om.nl>; (DVOM) @om.nl>

Onderwerp: RE: Bijpraten Tolken/Vertalingen OM (Jeroen,)

Waarde lezers,

ik wilde dit overleg (3 nov) niet doorlaten gaan. Er is sinds het overleg van half oktober niet veel nieuws te melden. Op 14 december is het volgende overleg gepland, maar ik verwacht / hoop dat we daarvoor een grote stuurgroep hebben gehad om de stukken voor de tolkaanbesteding te bespreken en goed te keuren.

Groet,

06 - [REDACTED]

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: [REDACTED] (AP Amsterdam) [REDACTED] <[\[REDACTED\]@om.nl](mailto:[REDACTED]@om.nl)>

Verzonden: maandag 14 juni 2021 11:26

Aan: [REDACTED] (AP Amsterdam); [REDACTED] (PaG Den Haag); [REDACTED] (AP Oost-Brabant); [REDACTED] (DVOM); [REDACTED]@morgens.nl'

Onderwerp: Bijpraten Tolken/Vertalingen OM ([REDACTED] Jeroen, [REDACTED])

Tijd: donderdag 3 november 2022 09:30-10:00 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Digitaal

12.10.2022 [REDACTED] : [REDACTED] en [REDACTED] toegevoegd, [REDACTED] verwijderd.

[REDACTED] is de nieuwe projectleider Tolken in de Toekomst, de vervanger van [REDACTED]

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Managementassistent

Openbaar Ministerie
Arrondissementsparket Amsterdam

088 - [REDACTED]

06 - [REDACTED]

[REDACTED] <[\[REDACTED\]f@om.nl](mailto:[REDACTED]f@om.nl)>

www.om.nl

Afwezig: vrijdag

Document 13

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: woensdag 2 november 2022 16:12
Aan: Tolken in de toekomst (DVOM); [redacted] (DVOM)
Onderwerp: RE: FW: Opdracht vertaling: [redacted] -- 0151762b-d9b2-42e4-3eee-08da9b2af6c7

Opvolgingsvlag: Opvolgen
Vlagstatus: Met vlag

Waarde [redacted]

tbw kan hier inderdaad niets mee: het contact tussen vertaler en opdrachtgever gaat buiten hun om. Het Contactpunt moet handelen als er problemen met SmartFlow zijn. Als dat nodig is, kunnen de collega's van het contactpunt escaleren.

We zullen - onverlet het onderstaande - SmartFlow vragen te analyseren wat er volgens hun is misgegaan en hoe dat voor de toekomst te voorkomen.

NB: op zich heeft dit zo te zien niets te maken met de implementatie van de aanbestede vertaaldienstverlening (er lijkt geen sprake te zijn van problemen aan de kant van tbw of de API te zijn) en hoort dan ook niet bij ons thuis. De gebruikelijke weg via het Contactpunt is de juiste.

NB 2: de gekozen noodoplossing is hoezeer niet wenselijk, begrijpelijk. Ook dat verschilt niet van hoe bij een storing in SmartFlow het werd opgelost in de tijd voor de aanbesteding.

Groet,

[redacted]
06 - [redacted]

Van: Tolken in de toekomst (DVOM) <tolkenindetoekomst@om.nl>

Verzonden: woensdag 2 november 2022 15:07

Aan: [redacted]. (DVOM) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>

Onderwerp: FW: FW: Opdracht vertaling: [redacted] -- 0151762b-d9b2-42e4-3eee-08da9b2af6c7

Urgentie: Hoog

Dag [redacted] en [redacted]

Onderstaand bericht van een spoedvertaling van de IRC AP Noord Holland bereikte ons. Hoe kunnen we dit het beste aanvliegen?

Graag even jullie reactie.

Alvast dank!

Met vriendelijk groet,

[redacted]
Projectsecretaris
Project Uitfaseren Compas
Project Tolken en Vertalingen

Openbaar Ministerie
M. [redacted]
E. [redacted]@om.nl
Afwezig op vrijdag



Van: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 2 november 2022 15:01
Aan: Tolken in de toekomst (DVOM) [redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: FW: Opdracht vertaling: [redacted] -- 0151762b-d9b2-42e4-3eee-08da9b2af6c7
Urgentie: Hoog

Beste collega's,

Zie bijgaande mailwisseling van een medewerker van mij, werkzaam bij de IRC administratie. Dit probleem staat niet op zichzelf, het komt vaker voor dat er technische problemen zijn waarvan the big word zegt: dat is niet ons probleem en waar men bij DVOM van zegt: wij kunnen hier niets mee.

Eerder zijn documenten NB via hotmail verstuurd, omdat er tijdsdruk was en het niet lukte, om de documenten op tijd via de juiste weg bij de aanvrager te krijgen. Hieronder heeft men eea via Word verzonden; dat kan echt niet!

Hoe moet er in dit soort situaties gehandeld worden? Bij wie kan een medewerker terecht?

Mvg [redacted]

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Teamleider
afdeling administratie team Onderzoeken
(Preventieven, Bobkamer, ZV/MK, Bureau benoeming deskundigen,
Logistiek coördinatoren, DNA, IRC)

Openbaar Ministerie I Arrondissementsparket Noord-Holland I mobiele telefoonnr [redacted]
afwezig: woensdag

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 2 november 2022 13:26
Aan: [redacted] (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: FW: Opdracht vertaling: [redacted] -- 0151762b-d9b2-42e4-3eee-08da9b2af6c7
Urgentie: Hoog

Hi [redacted]

Graag zou ik het volgende bij jou willen voorleggen.

Situatie:

Spoevertaling, opdracht ontvangen op 01-11 om 16:00; 1 vertaalstuk dient opgeleverd te worden op 02-11 voor 09:00, een tweede stuk op 02-11 voor 12:00, en 3 tm 6 stukken 02-11-2022 voor 17:00u.

Probleem:

De eerste vertaling komt goed en op tijd binnen, de tweede komt wel op tijd maar in het versleutelde document zit geen vertaling alleen het origineel. Daarentegen ziet vertaalster wel het vertaalde stuk in het versleutelde document zitten en weet niet hoe dit op te lossen.

Vervolg:

The Big Word gebeld: Het gaat om Bink dus TBW doet niets. Mail naar DVOM (hieronder) voor hulp hierin. Geen reactie en vanwege de deadline een tweede mail verzoek gestuurd. Tot op heden 0 reactie. Tussentijds DVOM gebeld, maar de persoon aan de lijn zet me door naar afdelingen die er niets mee te maken hebben, en geeft vervolgens aan hier niets mee te kunnen.

Uiteindelijk heb ik, iom Jacqueline Oud (HOvJ) de vertaalster gevraagd om de vertaling per mail in WORD op te sturen. Problem solved, maar dit lijkt me niet de bedoeling en de route was niet prettig.

Vanmiddag, als het goed is, worden er weer versleutelde bestanden gemaïld en ik ga ervan uit dat het goed gaat. Maar. Ik heb de kennis van het versleutelen niet, en ook werken [REDACTED] en ik niet met dergelijke systemen, alleen met Bink. Het lijkt erop dat er geen backup is, ook niet binnen onze eigen organisatie, voor als er problemen voordoen als deze.

Waar ik bang voor ben is dat er door dergelijke issues er geen vertaling worden aangeleverd, wat problemen kan veroorzaken in onderzoeken. Een beetje kalf en put verhaal zeg maar. Daarom dat ik het bij je aanklaart.

Grt. [REDACTED]

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [REDACTED]@om.nl>
Verzonden: woensdag 2 november 2022 12:02
Aan: DVOM Contactpunt Smartflow <[REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: RE: FW: Opdracht vertaling: [REDACTED] -- 0151762b-d9b2-42e4-3eee-08da9b2af6c7
Urgentie: Hoog

Goedendag,

Ik zit om handen omdat er geen vertaling is en het verhoor begint nu. Mag ik van u een reactie svp?

Grt. [REDACTED]

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [REDACTED]@om.nl>
Verzonden: woensdag 2 november 2022 11:06
Aan: DVOM Contactpunt Smartflow <[REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: FW: FW: Opdracht vertaling: [REDACTED] -- 0151762b-d9b2-42e4-3eee-08da9b2af6c7
Urgentie: Hoog

Goedemorgen Collega's,

Bijgevoegd versleuteld bestand laat in Bink slechts de NL versie zien en niet de vertaalde versie ([REDACTED])
Volgens de vertaler zit het vertaalde stuk er wel degelijk in.
Ervaring leert dat de The Big Word hier niets mee wil doen, daarom wend ik mij tot jullie.

Het verhoor is om 12:00u dus het heeft nogal haast. Kunnen jullie uit het uti bestand de [REDACTED] versie halen?

Hoor graag,

5.1.1c
/
5.1.2f

Alvast bedankt,

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T [redacted]
M 06- [redacted]
E-mail [redacted]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: [redacted]@gmail.com>

Verzonden: woensdag 2 november 2022 10:35

Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Onderwerp: Re: FW: Opdracht vertaling: [redacted] - - 0151762b-d9b2-42e4-3eee-08da9b2af6c7

bij deze nogmaals!

On Wed, Nov 2, 2022 at 10:30 AM IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)

<[redacted]@om.nl> wrote:

Beste mevrouw [redacted]

Uit het beveiligde bestand ontvang ik de alleen Nederlandse versie van het verhoor. [redacted]
versie lijkt te ontbreken.

Kunt u nazien wat er aan de hand is?

5.1.1c
/ 5.1.2f

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland

Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem

Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem

T [redacted]

E-mail [redacted]@om.nl

www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: [redacted]@gmail.com>

Verzonden: woensdag 2 november 2022 10:14

Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Onderwerp: Re: Opdracht vertaling: [redacted] -- 0151762b-d9b2-42e4-3eee-08da9b2af6c7

Beste [redacted] of collega, zoals beloofd stuur ik hierbij de PV [redacted]. De overige documenten zal ik in 1x sturen of einde middag vandaag of morgenochtend. Mocht u bepaalde documenten toch eerder nodig hebben, dan hoor ik dat graag, dan zal ik die eerder sturen.

Met vriendelijke groet, [redacted]

On Tue, Nov 1, 2022 at 5:35 PM [redacted]@gmail.com> wrote:

Beste [redacted], zie bijgaand in eerste vertaling in het versleutelde bestand ([redacted]). Ik ga nu aan de slag met het PV van [redacted].

Met vriendelijke groet, [redacted]

On Tue, Nov 1, 2022 at 4:14 PM [redacted]@gmail.com> wrote:

Beste [REDACTED], ik heb alle documenten kunnen openen. Ik zal, zoals afgesproken eerst het verhoor van [REDACTED] doen (die is morgenochtend gereed)

Morgen zal ik eerst verder gaan met [REDACTED], en vervolgens met de overige PVs. De laatste hiervan komt mogelijk donderdag bij jullie binnen.

Met vriendelijke groet, [REDACTED]

On Tue, Nov 1, 2022 at 3:56 PM [REDACTED]@om.nl> wrote:

Geachte [REDACTED],

Zoals met u is afgesproken ontvangt u hierbij de vertaalopdracht. In verband met de veiligheid is het bestand versleuteld. Na bevestiging van de ontvangst (zie knop hieronder) krijgt u een SMS met de veiligheidscode toegestuurd. Hiermee kunt u het bestand openen.

BEVESTIGING ONTVANGST

Indien u met bovenstaande bevestiging een foutmelding krijgt, kunt u met onderstaande link d.m.v. het kopiëren en plakken alsnog bevestigen.

[REDACTED]

Voor inhoudelijke vragen en het retourneren van de stukken kunt u contact opnemen met:

[REDACTED]. (AP Noord-Holland)
[REDACTED]@om.nl

Het Openbaar Ministerie

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

--

Kant Vertalingen | [redacted] | Tugelaweg 133 D | 1091 VW Amsterdam | E:
[redacted]@gmail.com | T: [redacted]

--

Kant Vertalingen | [redacted] | Tugelaweg 133 D | 1091 VW Amsterdam | E:
[redacted]@gmail.com | T: [redacted]

--

Kant Vertalingen | [redacted] | Tugelaweg 133 D | 1091 VW Amsterdam | E:
[redacted]@gmail.com | T: [redacted]

--

Kant Vertalingen | [redacted] | Tugelaweg 133 D | 1091 VW Amsterdam | E:
[redacted]@gmail.com | T: [redacted]

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

--

**Kant Vertalingen | [redacted] | Tugelaweg 133 D | 1091 VW Amsterdam | E:
[redacted]@gmail.com | T: [redacted]**

Document 14

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted]@rechtspraak.nl>
Verzonden: woensdag 23 november 2022 16:15
Aan: [redacted] (DVOM); [redacted] (Parket-Generaal)
CC: [redacted] (AP Noord-Holland)
Onderwerp: FW: Binknummer/ opdrachtnummer ingetrokken vertalingen van TBW
Bijlagen: Opdrachtnummers ingetrokken vertalingen.docx

Dag [redacted] en [redacted]

In aanvulling op ons overleg van vanochtend het overzicht van de ingetrokken vertalingen, inclusief binknummer. Voor de goede orde: deze opdrachten zijn eerst ingediend bij TBW.

Zoals vanochtend door jullie gemeld zijn er volgens de informatie die jullie tot de beschikking hebben, ook vertalingen rechtstreeks bij vertalers uitgezet en geheel buiten TBW om. Dit overigens geheel tot onze verbazing. We ontvangen graag een overzicht van de vertalingen die überhaupt niet bij TBW zijn ingediend.

De autorisatie van [redacted] van [redacted] werkt, in tegenstelling tot het bericht van [redacted] vanochtend, helaas nog niet.

We vernemen graag de uitkomst van de bespreking met TBW!

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Hoofd Facilitair & Veiligheid

Bedrijfsvoering
www.rechtspraak.nl

Van: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted]@rechtspraak.nl>
Verzonden: woensdag 23 november 2022 15:18
Aan: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted]@rechtspraak.nl>
Onderwerp: Binknummer/ opdrachtnummer ingetrokken vertalingen van TBW

Goedemiddag [redacted]

In de bijlage heb ik een overzicht met de opdrachtnummers van vertalingen die bij TBW zijn ingetrokken en welke taal het betreft.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker Services

Bedrijfsvoering
088- [redacted]
www.rechtspraak.nl



Informatie van de Raad voor de rechtspraak, de rechtbanken, de gerechtshoven en de bijzondere colleges vindt u op www.rechtspraak.nl.

Document 15

[REDACTED] (Parket-Generaal)

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 24 november 2022 15:02
Aan: [REDACTED] (DVOM); [REDACTED] (Parket-Generaal); [REDACTED] (DVOM)
CC: [REDACTED] (DVOM); [REDACTED]@ind.nl; [REDACTED]
Onderwerp: RE: Verslag overleg 23-11-22 [REDACTED]/TBW/OM

Beste [REDACTED]

Dank voor jouw verslag. Ik heb een paar opmerkingen/aanvullingen.

Je schrijft "De afspraken die hieruit voort zijn gekomen zijn als volgt:", echter niet alle zaken die je noemt zijn door ons tijdens de bespreking bevestigd als een afspraak. Het belangrijkste punt is met betrekking tot spoedopdrachten / opdrachten >5100 woorden. Ik heb aangegeven dat wij ons zullen beraden op jullie standpunt. In onze optiek staat dit niet duidelijk in het contract en de laat de voorgestelde werkwijze ruimte voor discussie en vertraging. Het bonnetje van bijv. een Turkse opdracht van 16.000 woorden in 4 werkdagen kan niet zomaar bij ons worden neergelegd.

Met betrekking tot gebruik sjablonen. Ik heb aangegeven dat het m.i. goed zou zijn als een besteller in Smartflow aangeeft bij de bestelling of sprake is van een sjabloon en zo ja, welke. Deze informatie graag meesturen via de API zodat wij dat dan weer kunnen meegeven in de instructie aan de vertaler. Het is niet vanzelfsprekend dat iedere vertaler 'zelf' bedenkt of er wel of niet sprake is van een sjabloon. Bij een EOB en EAB wellicht nog wel, maar bij andere niet.

Met betrekking tot Smartflow woordentelling; "Wanneer vertaler vertaling heeft opgestuurd aan het standaard email-adres zal hij/zij hierna ook bij de intermediair moeten aangeven dat de prestatie is geleverd. Intermediair kan op die manier goed sturen. Beiden intermediairs dienen dit proces goed ingericht te hebben zodat tijdig signaal kan worden opgepakt als prestatie achterwege blijft en levertermijnen in het geding komen." => Met deze formulering lijkt het alsof dit momenteel niet het geval is, maar zowel [REDACTED] en TBW hebben aangegeven dat dit vanaf dag 1 de staande praktijk is.

Met betrekking tot Facturatie; "Nu Smartflow goed in staat is van tekst- en grafische documenten het aantal woorden in te schatten, zal, na controle vertaler/aanvrager, een bericht aan de intermediair worden verstuurd vanuit Smartflow. Hierin wordt aangegeven voor welk bedrag gefactureerd kan worden." => ik heb aangegeven dat het huidige 'doorschieten' van het gevalideerde woordenaantal van Smartflow naar het systeem van [REDACTED] in stand dient te blijven. Hierop zijn diverse geautomatiseerde processen ingeregeld. Dit kan niet zomaar aangepast worden naar een bericht met een facturatiebedrag.

Met vriendelijke groet,
[REDACTED]

From: [REDACTED] (DVOM) <[REDACTED]@om.nl>
Sent: donderdag 24 november 2022 14:11
To: [REDACTED]@thebigword.com>; [REDACTED]@thebigword.com>; [REDACTED]; [REDACTED] (Parket-Generaal) [REDACTED]@om.nl>; [REDACTED] (DVOM) <[REDACTED]@om.nl>
Cc: [REDACTED] (DVOM) <[REDACTED]@ind.nl>; [REDACTED]@ind.nl
Subject: Verslag overleg 23-11-22 [REDACTED]/TBW/OM

5.1.
1c /
5.1.
2f

Beste allemaal,

Zoals afgesproken zou ik kort uiteenzetten wat besproken is tijdens ons overleg van vanmiddag (23-11-22 om 1400uur). Ik zal dit doen aan de hand van de meegestuurde agenda.

Het OM heeft overleg gevoerd n.a.v. enkele openstaande vragen m.b.t. tarieven en offertetrajecten. De afspraken die hieruit voort zijn gekomen zijn als volgt:

- **Spoedopdrachten:**
 - Deze opdrachten zijn standaard voorzien in de overeenkomst. Het betreft opdrachten met minder dan 5.100 woorden die eerder geleverd moeten worden dan de 3 dagen die daar standaard voor staan.
 - Hiervoor is geen offerte vereist en ook anderszins is contact overbodig en ongewenst. De tariefafspraken is duidelijk: gevraagde leverdatum (dus de volgende dag, of de dag erop) < 3 dagen: 150%.
 - Wel dient de levering ook daadwerkelijk op het aangegeven moment plaats te vinden; bij een spoedopdracht die onverhoopt niet geleverd wordt op het aangegeven moment, kan geen spoedtarief worden uitbetaald.
- **Gewaarmerkte vertalingen:**
 - Geconcludeerd is dat vast tarief van 1 uur voor het leveren van een gewaarmerkte vertaling, niet onredelijk is. Dat betekent dat, bij toepassing van aanvulling van vertaaltarief (woord*prijs per woord) met één uur, een offerte overbodig is.
- **Opdrachten >5100 woorden:**
 - Opdrachten > 5.100 woorden: daarvoor geldt dat er in principe geen spoedtarief is overeengekomen. De overeenkomst vermeldt: leverdatum in overleg.
 - Van de OM-medewerker en intermediair mag verwacht worden dat deze een reële leverdatum met elkaar overeenkomen en dat desnoods een opdracht in delen wordt opgesplitst zodat het mogelijk is een opdracht sneller te laten uitvoeren.
 - Wanneer er geen overeenstemming over leverdatum tussen besteller en intermediair kan worden bereikt en er toch aanleiding lijkt om bijzondere spoed te verlangen bij opdracht > 5.100 woorden, móet de besteller zich kunnen en willen verantwoorden. Na evaluatie na enige tijd zal bekeken moeten worden, of de afspraken voldoen of dat er reden is een en ander toch 'dicht te timmeren'.
- **Grote vertaalopdrachten / opdrachten met bijzondere wensen (niet zijnde spoed/waarmark):**
 - Voor elke vertaalopdracht waarvoor de te verwachten factuur neerkomt op aantal woorden x prijs per woord, kan de bestellende OM-medewerker die voor bedragen kleiner dan €20.000 aanvragen. Hiervoor is geen apart offertetraject nodig. Voor elke bestelling met naar verwachting factuur ≥ €20.000 of voor bijzondere wensen die niet in de overeenkomst voorzien zijn (spoed en waarmerken zijn dus wel in de overeenkomst voorzien) is voorafgaande instemming van het LEG vereist.
- **Gebruik sjablonen:** Het OM beschikt voor bepaalde documenten over een standaard vertaling waarbij slechts nog kleine delen (zoals invoervelden) vertaald hoeven worden. Deze sjablonen dienen altijd meegestuurd te worden met het brondocument, zodat de vertaler dit sjabloon kan gebruiken. ██████████ zal bovendien onderzoeken of het mogelijk is deze sjablonen ter beschikking te stellen aan de intermediairs. De intermediairs dienen een extra herinnering te versturen aan de vertalers dat een sjabloon gebruikt dient te worden. Dit in het kader van uniformiteit én om discussie omtrent prestatie te voorkomen.
- **SmartFlow / Woordentelling**
 - Verdere automatisering
 - Validatie
 - Momenteel stuurt de vertaler het vertaalde bestand terug aan de aanvrager. Binnenkort zal een standaard (OM- en Rechtspraakbreed) email-adres worden opgezet waarnaar de vertaling gemaïld kan worden. Door de vertaling hierheen te sturen, wordt de vertaling (uti-bestand) automatisch uitgepakt en in Smartflow geüpload. Voordeel hiervan is dat dit veel tijd zal schelen bij OM-medewerker en de validatie dus sneller zal plaatsvinden.
 - Bovendien wordt momenteel gewerkt aan een nieuwe functionaliteit van Smartflow. Overeengekomen is dat de brontaal bepalend is voor de prestatie bepaling. Dat vertaler en besteller het eens zijn over het aantal te factureren woorden is essentieel om het zgn. valideren van het aantal woorden beter te laten verlopen. Smartflow zal van zowel tekst- als grafische bestanden het aantal woorden kunnen tellen en dus de prestatie kunnen beoordelen. Deze prestatie zal gecontroleerd en gevalideerd moeten worden door enerzijds de vertaler en anderzijds de aanvrager.

- Vertaler kan het woordenaantal invoeren d.m.v. een link die wordt meegestuurd met het te vertalen document. Wanneer de vertaler vervolgens de vertaling opstuurt aan het standaard email-adres, maar vergeet de prestatie in te vullen, moet hij/zij hier op de een of andere manier automatisch een herinnering over worden verstuurd. OM zal mogelijkheden hiervoor onderzoeken.
- Voordat deze werkwijze daadwerkelijk live gaat, willen [] en TBW graag testen of het werkt
- Bovendien dient de communicatie bij livegang tijdig gedaan te worden (tijdig signaal dat verandering zal plaatsvinden aan intermediairs.)
- Wanneer vertaler vertaling heeft opgestuurd aan het standaard email-adres zal hij/zij hierna ook bij de intermediair moeten aangeven dat de prestatie is geleverd. Intermediair kan op die manier goed sturen. Beiden intermediairs dienen dit proces goed ingericht te hebben zodat tijdig signaal kan worden opgepakt als prestatie achterwege blijft en levertermijnen in het geding komen.
- Op dit moment wordt door SmartFlow hard gewerkt aan een applicatie die dit doet. Inmiddels is Smartflow zover dat het in staat is de woorden te tellen van tekstdocumenten (bv. Word-documenten en niet-grafische pdf-documenten). Binnen
- **Facturatie**
 - Nu Smartflow goed in staat is van tekst- en grafische documenten het aantal woorden in te schatten, zal, na controle vertaler/aanvrager, een bericht aan de intermediair worden verstuurd vanuit Smartflow. Hierin wordt aangegeven voor welk bedrag gefactureerd kan worden. Op basis van dit bericht stuurt de intermediair vervolgens de factuur aan DVOM-F, samen met het bericht waarin de door SmartFlow bepaalde prijs is vermeld. Indien de intermediair acht dat er een ander bedrag dan het door Smartflow bepaalde bedrag dient te worden gefactureerd, dan zal de intermediair hiervoor een **toelichting** moeten meesturen in de factuur aan het OM. ← 5.1.1c / 5.1.2f
 - [] (DVOM-F) heeft twee lijsten opgestuurd aan TBW en [] waarin grote verschillen te zien zijn tussen het gefactureerde bedrag en het bedrag berekend door Smartflow (op basis van de geautomatiseerde woordentelling). [] en TBW zullen deze lijsten doorlopen en deze verschillen bespreken met [] terugg koppeling geven. Mogelijk is een aparte afspraak nodig om goede afstemming te bewerkstelligen.
 - Openstaande validaties bij OM: [] en TBW hebben direct na het overleg lijsten verstuurd aan [] met openstaande validaties. [] zal dit oppakken en een 'veegactie' organiseren bij de OM en rechtspraak onderdelen zodat de opdrachten z.s.m. worden gevalideerd.
 - Tot slot sturen TBW en [] een lijst met gevalideerde opdrachten waarbij vertaler een ander woordenaantal heeft aangegeven dan de aanvrager/Smartflow. [] heeft dat inmiddels gedaan, TBW zal dit nog doen. [] zal deze posten langslopen en beoordelen. 5.1.1c / 5.1.2f
 - Voor toekomstige gevallen is afgesproken dat er in dit soort gevallen een standaard escalatielijn wordt gehanteerd: In eerste instantie zal er contact tussen vertaler en aanvrager plaatsvinden. Mochten zij er niet uitkomen dan zullen intermediair en projectleiding TidT het geval beoordelen. Hierna is nog escalatie mogelijk naar het LEG.
 - Indien blijkt dat aanvrager het woordenaantal moet aanpassen na validatie, kan deze de prestatie hervalideren. Momenteel weet nog niet elke medewerker (OM/Rechtspraak) hoe dit gebeuren moet. Dit zal daarom in de handleiding Smartflow worden opgenomen.

Ik hoor het graag als ik punten vergeten ben te noemen.

Met vriendelijk groet,

[] []

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie

Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - []

E. []@om.nl

www.om.nl

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

Document 16

[REDACTED] (Parket-Generaal)

Van: [REDACTED] (DVOM)
Verzonden: donderdag 24 november 2022 20:35
Aan: [REDACTED] (Parket-Generaal)
CC: [REDACTED]@minjenv.nl
Onderwerp: RE: Inzicht percentage opdrachten te laat geleverd.
Bijlagen: Dashboard levertijdigheid TBW 23-11-22.xlsx

Beste [REDACTED]

Dat klopt inderdaad. Ik had beide uitgerekend, waarvan 1 (te laat of standaard termijnen) in een dashboard verwerkt. Je kan nu ook de percentages te laat zien wanneer je standaard uitgaat van de overeengekomen leverdatum (tabblad 2)

Met vriendelijk groet,

[REDACTED]
Projectleider PMT-OM
Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [REDACTED]
E. [REDACTED]@om.nl
www.om.nl

Van: [REDACTED] (Parket-Generaal) [REDACTED]@om.nl>
Verzonden: donderdag 24 november 2022 16:38
Aan: [REDACTED] (DVOM) [REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: RE: Inzicht percentage opdrachten te laat geleverd.

Waarde [REDACTED],

ik denk dat ik in ieder één oorzaak van de verschillen tussen de prestaties volgens tbw en volgens jou gevonden heb. Jij gaat er vanuit dat wanneer 800 woorden op bijv. 1 okt wordt gevraagd, een uiterste leverdatum heeft van 1 nov en geleverd wordt op 15 okt. dit te laat is, want de standaardlevertermijn < 5.100 woorden is drie dagen. Ik denk dat je dat zo niet kunt zeggen. Ik wil nog goed kijken naar hoe het precies in de stukken staat én bedoeld is.

Groet,

[REDACTED]
06 - [REDACTED]

Van: [REDACTED] (DVOM) <[REDACTED]@om.nl>
Verzonden: donderdag 24 november 2022 12:44
Aan: [REDACTED]@thebigword.com>
CC: [REDACTED] (Parket-Generaal) <[REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: Inzicht percentage opdrachten te laat geleverd.

Ha [redacted]

Zoals beloofd het overzicht op basis waarvan ik de percentages 'opdrachten te laat geleverd' gister baseerde.

Met vriendelijk groet,

[redacted]

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie

Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]

E. [redacted]@om.nl

www.om.nl

Document 17

(Parket-Generaal)

Van: (Parket-Generaal)
Verzonden: maandag 28 november 2022 11:55
Aan:
CC: (DVOM) 5.1.1c
Onderwerp: FW: vertaalopdracht - NL
Urgentie: Hoog

Bijlage (het rechshulpverzoek in kwestie) ambtshalve verwijderd

Waarde

5.1.1c / 5.1.2f

wat is hier aan de hand? De opdracht (Op 15 november 2022 is een vertaalopdracht verstrekt van naar NL. 37 pagina's. Einddatum is gesteld op 25-11-2022.) moet gewoon door tbw worden opgepakt en tijdig, dat was dus vorige week. Men heeft nu een nieuwe datum gegeven, 9 dec. maar eigenlijk is dat buiten de orde. Graag dit in overleg met IRC-Noord Holland oplossen. Er wordt niets ingetrokken, er moet gewoon geleverd worden.

kan ik even niet bereiken vandaar dat ik het nu behandel.

Groet,

06 -

Van: (Rechtbank Noord-Holland) <@rechtspraak.nl>
Verzonden: maandag 28 november 2022 11:27
Aan: (DVOM) @om.nl>; (Parket-Generaal) @om.nl>
CC: (AP Noord-Holland) @om.nl>; Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) <o@rechtspraak.nl>
Onderwerp: FW: vertaalopdracht - NL
Urgentie: Hoog

Dag en

5.1.1c

Zie hieronder.

De opdracht wordt niet uitgevoerd door TBW en ingetrokken, echter kunnen onze collega's nu zelf ook geen vertalingen meer aanvragen. Wat nu?!

Met vriendelijke groet,

Hoofd Facilitair & Veiligheid

Bedrijfsvoering
www.rechtspraak.nl



Buiten reikwijdte

Aan: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted] @rechtspraak.nl>
Onderwerp: FW: [redacted] vertaalopdracht [redacted] - NL

5.1.1c / 5.1.2f

[redacted] ben jij in de gelegenheid om mij hierover te bellen?

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Allround medewerker front office

Front office
Kamer Ac 0.41
088 - [redacted]
www.rechtspraak.nl



Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted] @om.nl>

Verzonden: vrijdag 25 november 2022 15:56

Aan: Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) [redacted] @rechtspraak.nl>

Onderwerp: FW: [redacted] vertaalopdracht [redacted] - NL

5.1.1c / 5.1.2f

Goedemiddag,

Hierbij het verzoek om een vertaling van het [redacted] naar NL, pagina's 37, geen spoed. Einddatum 09-12 haalbaar?

Hieronder de bevestiging van TBW van annuleren en het akkoord van mijn teamleider.

Hoor graag.

Bij voorbaat bedankt! En alvast een fijn weekeinde!

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088 - [redacted]
M 06 - [redacted]
E-mail [redacted] @om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted] @om.nl>

Verzonden: vrijdag 25 november 2022 15:28

Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted] @om.nl>

Onderwerp: RE: [redacted] vertaalopdracht [redacted]

Sorry, jazeker!!

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Verzonden: vrijdag 25 november 2022 11:06
Aan: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: [redacted] vertaalopdracht [redacted]

Hoi [redacted]

Mag ik jou akkoord om de vertaalopdracht bij het Tolkenbureau uit te zetten?

Grt. [redacted]

Van: Openbaar Ministerie | thebigword <[redacted]@thebigword.com>
Verzonden: vrijdag 25 november 2022 10:59
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: [redacted] vertaalopdracht [redacted]

Beste [redacted]

Dank voor u tijd aan de telefoon

5.1.1c / 5.1.2f

U heeft aangegeven de opdracht 4501832592 Vertaling [redacted] - Nederland wilt opzeggen, zou u dit willen bevestigen per e-mail?

Ondertussen is uw opdracht al geannuleerd

Heeft u vragen of opmerkingen, neem dan gerust contact met ons op via
[redacted]@thebigword.com

Met vriendelijke groet,
[redacted]

**Helpdesk
Openbaar
Ministerie**
thebigword B.V.



[redacted]@thebigword.com

nl.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

From: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Sent: 25 November 2022 09:57
To: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]@thebigword.com>
Subject: Re: [redacted] vertaalopdracht [redacted]
Importance: High

Goedemorgen,

In vervolg op het telefoongesprek van zojuist met [redacted], n.a.v. onderstaande mail van 23-11-2022, waarin werd aangegeven dat The Big Word de opdracht van 15-11-2022 nog moet uitzetten voor het zoeken naar een vertaler, vraag ik u de opdracht in te trekken.

Ik verzoek u een bevestiging hiervan te sturen.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088- [REDACTED]
E-mail [REDACTED]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)

Verzonden: woensdag 23 november 2022 14:16

Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' <[REDACTED]@thebigword.com>

Onderwerp: [REDACTED] vertaalopdracht [REDACTED]

Urgentie: Hoog

Goedemiddag,

5.1.1c / 5.1.2f

Op 15 november 2022 is een vertaalopdracht verstrekt van [REDACTED] naar NL. 37 pagina's. Einddatum is gesteld op 25-11-2022.

We zijn al ruim een week verder en tot op heden geen bericht /bevestiging mogen ontvangen.

Mag ik van u vernemen wat de stand van zaken is van deze vertaalopdracht?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088- [REDACTED]
E-mail [REDACTED]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Informatie van de Raad voor de rechtspraak, de rechtbanken, de gerechtshoven en de bijzondere colleges vindt u op www.rechtspraak.nl.

Document 18

(Parket-Generaal)

Van: [redacted] (DVOM)
Verzonden: woensdag 30 november 2022 10:22
Aan: [redacted] (Parket-Generaal)
CC: Tolken in de toekomst (DVOM)
Onderwerp: RE: Doorst: Klacht: [redacted] vertaalopdracht [redacted]

Ha [redacted]

Ik heb [redacted] gesproken en mijn verbazing uitgesproken over onderstaande mail.

- 'geen respons van de vertalers bij de eerste keer uitzetten van deze opdracht'. Dat is natuurlijk een bizarre manier van bedrijfsvoering en aansturen van je personeel. Dit lijkt toch wel de basis te vormen van alle problemen waar we tegenaan lopen met de levering van TBW
- [redacted] geeft excuusjes voor de niet levering en wijst bovendien naar het OM voor het creëren van verwarring/niet reageren op een mail de 24^e? Hij gaat hierbij voorbij aan de 10(+) mails die al gestuurd waren n.a.v. deze vertaalopdracht waarin de nieuwe deadline van 9 december duidelijk is vermeld.
- Bovendien schrijft hij dat ze dit in de toekomst beter willen gaan doen.. Zonder oplossing te bieden voor het huidige probleem!
- Ook nog maar eens gewezen op de hoeveelheid Duits vertalers in het RBTV.

[redacted] gaf aan het met mij eens te zijn. Hij zal direct [redacted] inschakelen zodat hij dit met [redacted] kan oppakken en een passende oplossing kan regelen voor de vertaling [redacted] [redacted] zal hierover contact opnemen met mij.

Vanaf volgende week zitten [redacted] en ik wekelijks samen om dergelijke issues te bespreken en grondoorzaken te tackelen. Bovenstaande zal ik dan nogmaals bespreken en concrete acties hierop vragen.

Met vriendelijk groet,

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]
E. [redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]@thebigword.com>

Datum: 29 november 2022 om 16:18:16 CET

Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

CC: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>, [redacted] (AP Noord-Holland)

<[redacted]@om.nl>, [redacted] <[redacted]@thebigword.com>, [redacted] (DVOM)

<[redacted]@om.nl>, [redacted] <[redacted]@thebigword.com>, [redacted] (Parket-Generaal)

[redacted]@om.nl>

Onderwerp: RE: Klacht: [redacted] vertaalopdracht [redacted]

Geachte [REDACTED],

Nogmaals onze excuses voor de slechte ervaring met thebigword.

Dat de vertaalopdracht op de 25^e nog moest worden uitgezet, moet een misverstand geweest zijn, of niet goed zijn gecommuniceerd. De vertaalopdracht is direct nadat we deze hebben binnengekregen uitgezet naar onze vertalers. Helaas kregen we in eerste instantie geen respons.

We bleven uiteraard proberen een vertaler te vinden voor deze opdracht. Toen dit lukte, was het helaas al te laat om de opgegeven leverdatum nog te halen en hebben we als oplossing daarom een nieuwe leverdatum voorgesteld op basis van wat op dat moment haalbaar was voor de vertaler. Hierover hebben we u op de 24^e zowel telefonisch als via de e-mail proberen te contacteren (zie e-mail in bijlage), maar hierop kregen we geen reactie.

Daarom hebben we op de 25^e opnieuw gebeld om na te gaan of het mogelijk was om de leverdatum te verplaatsen, in de hoop alsnog een oplossing te kunnen vinden. De medewerker die u toen sprak, geeft aan dat u hem liet weten dat dit geen optie was en dat u de vertaalopdracht om deze reden wilde intrekken. Dit heeft hij vervolgens via de e-mail bevestigd, omdat we vertaalopdrachten van het OM uitsluitend annuleren wanneer we er zeker van zijn dat dit in de specifieke situatie de wens van de aanvrager is. In gevallen zoals deze, wordt tevens in het systeem als reden van annulering genoteerd dat we niet hebben kunnen leveren, dit heeft later invloed op de rapportering van ons leveringspercentage aan het OM.

We doen ons best om vertaalopdrachten zo veel mogelijk op tijd in te vullen en zullen dit in de toekomst beter doen. Daarnaast had uiteraard de communicatie hierover naar u toe eerder moeten gebeuren, we kijken intern naar manieren om dit voor in de toekomst te verbeteren.

Met vriendelijke groet,

thebigword

[REDACTED]
Senior Projectmanager
thebigword B.V.

+31 20 [REDACTED]
[REDACTED]@thebigword.com
nl.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

From: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [REDACTED]@om.nl>
Sent: 25 November 2022 11:05
To: Openbaar Ministerie | thebigword <[REDACTED]@thebigword.com>
Cc: [REDACTED] (DVOM) <[REDACTED]@om.nl>; [REDACTED] (AP Noord-Holland) <[REDACTED]@om.nl>; [REDACTED] <Boesveld@thebigword.com>; [REDACTED] (DVOM) <[REDACTED]@om.nl>

Subject: Klacht: [redacted] vertaalopdracht [redacted]
Importance: High

Goedemiddag,

De datum van de klacht heden

Wie de klacht heeft ingediend
IRC Noord Holland, ondergetekende

De inhoud van de klacht
Vertaalopdracht van 15-11 met einddatum 25-11. Eerste reactie TBW (telefonisch) op 25-11, n.a.v. een rappel van 23-11: de zoekopdracht voor een vertaler moet worden nog uitgezet.

De genomen acties
Rappel 23-11

De afdoening/oplossing met vermelding of het een gegronde klacht betreft of de categorie feedback (zoals vermeld in de TBW verzocht de vertaalopdracht te annuleren.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC
[redacted]

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088- [redacted] E-mail [redacted]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)

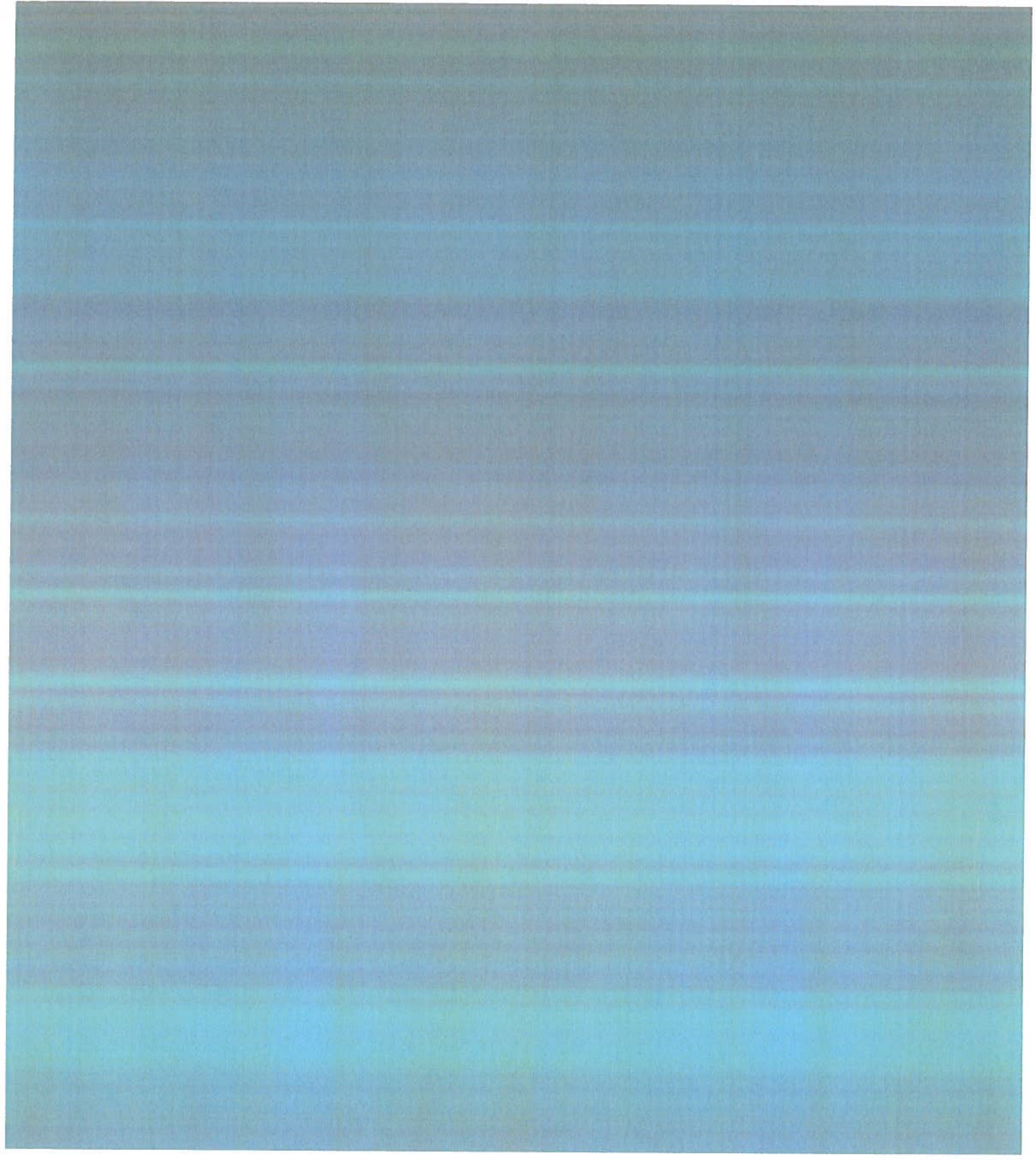
Verzonden: woensdag 23 november 2022 14:16

Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' <[redacted]@thebigword.com>

Onderwerp: [redacted] vertaalopdracht [redacted]

Urgentie: Hoog

Reeds beoordeeld
in doc 17



Document 19

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)
Verzonden: donderdag 1 december 2022 11:51
Aan: [redacted] (Parket-Generaal); Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland)
CC: [redacted] (AP Noord-Holland); IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland); [redacted] (Rechtbank Noord-Holland); [redacted] (DVOM)
Onderwerp: RE: Tav [redacted] Vertaalopdracht Ned- [redacted] SPOED!

5.1.1c /
5.1.2f

Goedemorgen,

Ik heb net TBW (in de persoon [redacted] gesproken en na intern overleg uitstel verleend tot morgen 2/12 12.00u gereed.

Ik heb [redacted] laten beloven dat het dan echt gereed dient te zijn, hij heeft de vertaler hiervan op de hoogte gesteld en deze heeft beloofd dat het morgen om 12.00u gereed zal zijn. Hij heeft dit telefonisch aan mij bevestigd en helaas niet via de mail. Nu fingers crossed dat het allemaal goed komt morgen.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
IRC Medewerker

IRC/AP Noord-Holland
M [redacted]
(T [redacted])
www.om.nl

 Gelieve deze mail uit respect voor het milieu enkel af te drukken als het echt noodzakelijk is.

Van: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 30 november 2022 17:52
Aan: Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) [redacted]@rechtspraak.nl>
CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>; IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>; Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>; [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: Tav [redacted] Vertaalopdracht Ned- [redacted] SPOED!

5.1.1c / 5.1.2f

Waarde [redacted] e.a.,

zo werkt het niet. tbw geeft aan dat ze hun uiterste best doen om een vertaler te vinden. Dat hoort ook zo, maar tbw geeft aan dat dat nog niet gelukt is en vragen of het mogelijk om de leverdatum op te schuiven. Daar moet door de besteller gewoon op gereageerd worden.

Als dat niet kan, gaat en blijft tbw zijn best doen om een vertaler te vinden, maar garanties zijn er niet. Die waren er ook niet toen de vertaling door jullie direct bij een vertaler werden uitgezet. Iedereen doet zijn best, maar tot het onmogelijke is niemand gehouden. Het is immers wel extreem kort dag en als een vertaler geacht wordt ergens tussen 1500 en 2500 woorden per dag te vertalen, wordt er nu wel heel erg veel van een vertaler gevraagd.

tbw heeft eventueel een uitweg om bij een andere intermediair een opdracht uit te zetten. Als de datum niet opgeschoven kan worden, moeten ze dat eventueel doen.
Ik zal dit bericht nu ook doorsturen naar tbw, maar dat is niet onze taak. [redacted] en ik zijn geen nood-tolkenbureau. Er moet door de aanvrager gewoon en naar behoren gecommuniceerd worden met tbw zoals ze dat ook met jullie (moeten) doen en deden.

Groet,

[redacted]
06 - [redacted]

Van: Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>
Verzonden: woensdag 30 november 2022 16:14
Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl; [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl
CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl; IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl; Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>
Onderwerp: RE: Tav [redacted] Vertaalopdracht Ned- [redacted] SPOED!

5.1.1c /
5.1.2f

Beste [redacted] en [redacted] zie onderstaand mail.
Een spoed vertaalopdracht, moet morgen 1 december binnen zijn.

Graag actie.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker Services

Bedrijfsvoering
088-[redacted]
www.rechtspraak.nl



Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 30 november 2022 13:05
Aan: Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>
CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl
Onderwerp: FW: Tav [redacted] Vertaalopdracht Ned- [redacted] SPOED!
Urgentie: Hoog

5.1.1c / 5.1.2f

Goedemiddag,

5.1.1c / 5.1.2f

We hebben voor morgenochtend een vertaling NL naar [redacted] nodig (8 pagina's). Helaas kan TBW niet leveren. Zie onderstaande mail.
Ik het mijn teamleider [redacted] in de CC gezet, omdat zij vandaag afwezig is. Mag ik jullie nu alvast het verzoek doen om de spoed vertaling uit te zetten?

Hoor graag,

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC
[redacted]

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088-
M 06-
E-mail @om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: Openbaar Ministerie | thebigword <@thebigword.com>

Verzonden: woensdag 30 november 2022 12:55

Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <@om.nl>

Onderwerp: Tav Vertaalopdracht Ned- 5.1.1c / 5.1.2f

Beste

We hebben van u een vertaalopdracht ontvangen, we hebben helaas geen vertaler die beschikbaar is op u aangegeven datum en tijd. Het betreft de volgende opdracht:

Kenmerk van het OM:

Vertaalrichting: Ned- 5.1.1c / 5.1.2f

Woord aantal: 2400

Type dienst: Vertaling

Leveringsdatum: 01/12/2022

Is het eventueel mogelijk om deze deadline te verzetten?

Wij doen ons uiterste best om hiervoor een oplossing te vinden.

We blijven ook verder zoeken naar een vertaler die beschikbaar is.

Zodra we nieuwe informatie hebben i.v.m. deze opdracht laten we het u weten.

Gaat dit lukken voor u?

Onze oprechte excuses voor het ongemak dat dit met zich meebrengt.

Heeft u vragen of opmerkingen, neem dan gerust contact met ons op via @thebigword.com.

Met vriendelijke groet,

thebigword



"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Informatie van de Raad voor de rechtspraak, de rechtbanken, de gerechtshoven en de bijzondere colleges vindt u op www.rechtspraak.nl.

Document 20

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (DVOM)
Verzonden: donderdag 1 december 2022 14:19
Aan: [redacted]
CC: [redacted] . (Parket-Generaal); Tolken in de toekomst (DVOM)
Onderwerp: FW: vertaalopdrachten [redacted] en [redacted]

Beste [redacted]

Zie onderstaande. Voor de opdrachten [redacted] en [redacted] was uitstel verleend tot 21/11 (ipv 16/11). Nu, op 1 december, zijn de vertalingen nog niet door het OM ontvangen. Kunnen jullie uitzoeken hoe dit kan (en ervoor zorgdragen dat de vertalingen alsnog zsm worden verzonden) en dit aan mij en [redacted] terugkoppelen?
Alvast bedankt.

Met vriendelijk groet,

[redacted]
Projectleider PMT-OM
Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]
E. [redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: donderdag 1 december 2022 12:23
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' <[redacted]@thebigword.com>
CC: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: vertaalopdrachten [redacted] en [redacted]

Goedemiddag,

Voor beide opdrachten was/is uitstel verleend en tot op heden hebben wij nog geen stukken mogen ontvangen.
Graag ontvangen wij een opgave van reden waarom dit nog niet geleverd is.
Tevens verzoek ik u om de vertalers te benaderen en de stukken zo snel mogelijk te leveren.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
IRC Medewerkster

IRC/AP Noord-Holland
M 06 [redacted]
(T 088 [redacted])



Van: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]@thebigword.com>

Verzonden: maandag 14 november 2022 16:12

Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>

Onderwerp: RE: vertaalopdrachten [redacted] en [redacted]

Beste [redacted] [redacted]

Bedankt voor u bericht.

U heeft vanmorgen met mij gesproken [redacted]. Ik denk dat u net waarschijnlijk telefonisch contact heeft gehad met mijn collega [redacted]

De volgende opdracht : [redacted] is ook gekoppeld aan een vertaler die deze op 17/11/22 gaat leveren.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
thebigword

**Helpdesk
Openbaar
Ministerie
thebigword B.V.**



[redacted]@thebigword.com

nl.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

From: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Sent: 14 November 2022 14:31

To: Openbaar Ministerie | thebigword <[redacted]@thebigword.com>

Cc: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>

Subject: RE: vertaalopdrachten [redacted] en [redacted]

Voor deze beide opdrachten verleen ik uitstel, maar wij hadden dit graag eerder vernomen en ook dat uzelf met ons contact had opgenomen, dat de deadline niet gehaald kon worden. U zet ook in uw mail dat u mij net telefonisch heeft gesproken, dat gesprek heeft vanmorgen om 09.24u plaatsgevonden.

Tevens heb ik vanmorgen (in overleg met u) een nieuwe opdracht erin gezet met nr. [redacted] met een deadline van a.s. donderdag 17/11, waarin het echt gereed dient te zijn. Kunt u hier wel aan voldoen, anders wil ik graag dat u vandaag nog de opdracht annuleert, zodat ik wat anders kan gaan regelen. Graag voor einde van de dag. Alvast dank.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
IRC Medewerkster

IRC/AP Noord-Holland

M 06 [redacted]

(+ [redacted])

www.om.nl



Gelieve deze mail uit respect voor het milieu enkel af te drukken als het echt noodzakelijk is.

Van: Openbaar Ministerie | thebigword <[redacted]@thebigword.com>

Verzonden: maandag 14 november 2022 15:14

Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Onderwerp: vertaalopdrachten [redacted] en [redacted]

Beste klant ,

Ik heb u net telefonisch gesproken over de volgende 2 opdrachten:

Kenmerk van het OM: [redacted] en [redacted]

Vertaalrichting: [redacted] naar Nederlands 5.1.1c / 5.1.2f

Woordenaantal: 5700 en 2000

Type dienst: Vertaling

Leveringsdatum: 16/11/2022 - 12:00:00

We hebben van u deze vertaalopdracht ontvangen voor 16/11/2022, we hebben helaas geen vertaler die beschikbaar is op u aangegeven datum en tijd.

Wij hebben wel een vertaler die deze beide opdrachten op 21-11-2022 kan leveren gaat dat lukken voor u?

Is het eventueel mogelijk om deze deadline te verzetten?

Wij doen ons uiterste best om hiervoor een oplossing te vinden.

We blijven ook verder zoeken naar een vertaler die beschikbaar is.

Zodra we nieuwe informatie hebben i.v.m. deze opdracht laten we het u weten.

Gaat dit lukken voor u?

Onze oprechte excuses voor het ongemak dat dit met zich meebrengt.

Heeft u vragen of opmerkingen, neem dan gerust contact met ons op via [redacted]@thebigword.com.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
thebigword

Helpdesk
Openbaar Ministerie
thebigword B.V.



[redacted]@thebigword.com
nl.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 21

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: maandag 5 december 2022 12:49
Aan: [redacted] (DVOM)
Onderwerp: FW: Vertaalopdrachten [redacted] en [redacted]
Bijlagen: Vertaalopdrachten D-N [redacted] en [redacted]
Urgentie: Hoog

Waarde [redacted]

goede dagen gehad in Londen?

Onderstaand mails m.b.t. de vertaalopdracht [redacted]-Ned. van IRC-Noord-Holland. Ik lees dat die geleverd gaat worden uiterlijk 9 dec, mogelijk eerder en dan zou er niets aan de hand zijn. Houd jij het in de gaten. Misschien even checken bij [redacted]?

Wel leerzaam om te kijken wat er niet goed is overgekomen. Met [redacted], want er kan natuurlijk altijd een bug in SmartFlow zitten?

Groet,

[redacted]
06 - [redacted]

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Verzonden: maandag 5 december 2022 12:39
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' [redacted]@thebigword.com>
CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>; [redacted] Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: Vertaalopdrachten [redacted] en [redacted]
Urgentie: Hoog

Goedemiddag,

In het verlengde van onderstaande nog uitstaande vraag en mailreeks.
Er is op 2 december een 2^e akkoord uitstel vertalen verleend naar 9 december.

Echter, volgens de vertaalster is de vertaalopdracht van 9 november 2022 pas daadwerkelijk op vrijdag 2 december 2022 bij haar aangeleverd. Zie bijlage

Graag uw reactie,

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC
[redacted]



IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088-
M 06-
E-mail [@om.nl](mailto: @om.nl)
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)

Verzonden: vrijdag 2 december 2022 14:51

Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' [@thebigword.com](mailto: @thebigword.com)>

CC: (AP Noord-Holland) [@om.nl](mailto: @om.nl)>; . (DVOM)

<[@om.nl](mailto: @om.nl)>

Onderwerp: RE: Vertaalopdrachten en

Geachte

De uitleg is mij niet duidelijk, Bedankt voor de terugkoppeling. Op verzoek van (ik neem aan-) dezelfde vertaler is uitstel verzocht en verleend tot 21-11, dus ik snap de uitleg niet.

Uiterlijk 9 december zie ik graag de vertalingen retour.

Met vriendelijke groet,


Medewerker IRC



IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088-
M 06-
E-mail [@om.nl](mailto: @om.nl)
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: Openbaar Ministerie | thebigword <[@thebigword.com](mailto: @thebigword.com)>

Verzonden: vrijdag 2 december 2022 13:08

Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[@om.nl](mailto: @om.nl)>

Onderwerp: RE: Vertaalopdrachten en

Beste [REDACTED],

Bedankt voor u bericht.

Onze oprechte excuses voor dit ongemak en de vertraging.

Ik heb een update ontvangen van de vertaler waar ze aangeeft dat ze de opdrachten niet goed heeft doorgekregen op het systeem waardoor ze de vertaling niet kon leveren, ze ging ervan uit dat ze niet was gekoppeld ookal had ze had de bronbestanden wel goed ontvangen.

De vertaler had deze opdracht geaccepteerd en was ook gekoppeld aan deze opdracht, We hebben ook geen reactie ontvangen van de vertaler i.v.m deze probleem waardoor we ervan uitgingen dat deze vertaling als normaal werd geleverd.

Nogmaals onze oprechte excuses voor de vertraging

Ik wil er even aan toevoegen dat we de vertaler er ook op hebben gewezen ons in het vervolg te laten weten wanneer een aangeboden opdracht niet te zien is of goed is doorgekomen op haar systeem zodat we dit zo spoedig mogelijk in orde kunnen brengen.

De vertaler geeft aan dat ze deze vertaling zou kunnen leveren ten laatste op 09/12/22, maar ze gaat haar best doen indien ze dit eerder kan leveren.

Gaat dit lukken voor u ?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
thebigword

**Helpdesk
Openbaar
Ministerie
thebigword B.V.**

[REDACTED] [@thebigword.com](mailto:[REDACTED]@thebigword.com)

nl.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

From: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [REDACTED] [@om.nl](mailto:[REDACTED]@om.nl)>
Sent: 02 December 2022 10:40

To: Openbaar Ministerie | thebigword <[redacted]@thebigword.com>

Subject: RE: Vertaalopdrachten [redacted] en [redacted]

Goedemorgen [redacted]

Met referte aan onderstaande. Van de vertalers nog geen mail ontvangen met de vertaalde stukken.

Mag ik van u en update van de door u uitgezette belactie?

Bijvoorbaat bedankt,

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088-[redacted]
M 06-[redacted]
E-mail [redacted]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: Openbaar Ministerie | thebigword <[redacted]@thebigword.com>

Verzonden: dinsdag 29 november 2022 11:58

Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Onderwerp: RE: Vertaalopdrachten [redacted] en [redacted]

Beste [redacted],

Beide vertalingen komen op het systeem op als geleverd.

Ik heb de vertaler telefonisch proberen te bereiken, maar helaas heb ik de vertaler niet kunnen spreken.

Ik heb een mail gestuurd met de vraag wanneer de vertaler de vertalingen heeft geleverd en om deze zo spoedig mogelijk nogmaals te leveren naar uw emailadres.

Wilt u s.v.p een bevestiging sturen wanneer u deze heeft ontvangen ?

Vanzodra ik een update heb i.v.m deze opdrachten breng ik u ook op de hoogte.

Met vriendelijke groet,




**Helpdesk
Openbaar Ministerie
thebigword B.V.**

 [@thebigword.com](mailto:thebigword.com)

nl.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

From: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)  [@om.nl](mailto:thebigword.com)>
Sent: 29 November 2022 08:19
To: Openbaar Ministerie | thebigword < [@thebigword.com](mailto:thebigword.com)>
Subject: Vertaalopdrachten  en 
Importance: High

Goedemorgen,

Op uw verzoek is uitstel verleend voor bovengenoemde vertaalopdrachten, tot 21-11-2022. Nog geen bericht van u of de vertaler ontvangen.

Graag verneem ik van u de stand van zaken?

Met vriendelijke groet,


Medewerker IRC


IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 
M 
E-mail  [@om.nl](mailto:thebigword.com)
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van

welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 21.1

Document 22

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: maandag 5 december 2022 12:55
Aan: [redacted] (AP Amsterdam); [redacted] (AP Amsterdam)
Onderwerp: RE: Tav [redacted], [redacted] Vertaalopdracht

Waarde [redacted]

dank voor dit soort signalen.

Dit soort spoedverzoeken zijn altijd riskant. Ik zag dat de opdracht vrijdag 2 dec 14.05 uur is ingevoerd, dan mag je verwachten dat de intermediair zijn uiterste best doet om een vertaling maandag 5 dec voor 14.00 uur te leveren, maar dat dat soms niet lukt op die termijn (feitelijk minder dan een werkdag) is volgens mij niemand aan te rekenen.

Groet,

[redacted]
06 - [redacted]

Van: [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: maandag 5 december 2022 10:57
Aan: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl; [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl
Onderwerp: FW: Tav [redacted], [redacted] Vertaalopdracht

Goedemorgen,

Helaas gaat het nog niet optimaal via The Big Word bij spoed verzoeken voor vertaaldiensten.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Sectiecoördinator
Administratie Onderzoeken, Ondernijning & Interventies

Openbaar Ministerie
Amsterdam
088 - [redacted]
06 - [redacted]
[redacted]@om.nl
www.om.nl
donderdag afwezig

Van: AP-Amsterdam (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: maandag 5 december 2022 10:55
Aan: [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: Tav [redacted], [redacted] Vertaalopdracht

Hoi [redacted]

Jij vroeg ons laatst of er nog dingen te laat kwamen.

Onderstaande vertaling is vrijdag met spoed aangevraagd i.v.m. een zitting van vanmiddag van 14:00.

Deze komt dus zeer zeker niet op tijd.

Onderstaande dus ter info.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Medewerker Klant Contact Centrum (KCC)

Openbaar Ministerie
Arrondissementsparket Amsterdam
Klant Contact Centrum
IJdok 163, 1013MM Amsterdam | Postbus 115 1000 AC Amsterdam

088 - [REDACTED]
+31 6 [REDACTED]
[REDACTED]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: Openbaar Ministerie | thebigword [REDACTED]@thebigword.com>

Verzonden: maandag 5 december 2022 10:42

Aan: AP-Amsterdam (AP Amsterdam) <[REDACTED]@om.nl>

Onderwerp: Tav [REDACTED], [REDACTED] Vertaalopdracht

Beste klant,

We hebben van u een vertaalopdracht ontvangen, we hebben helaas geen vertaler die beschikbaar is op u aangegeven datum en tijd. Het betreft de volgende opdracht:

Kenmerk van het OM: [REDACTED]
Vertaalrichting: [REDACTED] Ned 5.1.1c / 5.1.2f
Woordaantal: 700
Type dienst: Vertaling
Leveringsdatum: 05/12/2022

Is het eventueel mogelijk om deze deadline te verzetten?

Wij doen ons uiterste best om hiervoor een oplossing te vinden.

We blijven ook verder zoeken naar een vertaler die beschikbaar is.

Zodra we nieuwe informatie hebben i.v.m. deze opdracht laten we het u weten.

Gaat dit lukken voor u?

Onze oprechte excuses voor het ongemak dat dit met zich meebrengt.

Heeft u vragen of opmerkingen, neem dan gerust contact met ons op via [REDACTED]@thebigword.com.

Met vriendelijke groet,
[REDACTED]

Helpdesk
Openbaar Ministerie
thebigword B.V.



[\[redacted\]@thebigword.com](mailto: [redacted]@thebigword.com)
nl.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 23

Van: [redacted]@thebigword.com>
Verzonden: dinsdag 6 december 2022 16:04
Aan: [redacted] (DVOM), [redacted] (Parket-Generaal); [redacted] (DVOM)
Onderwerp: Re: Verslag overleg 23-11-22 [redacted] /TBW/OM 5.1.1c / 5.1.2f

Hi [redacted]

Hieronder onze antwoorden op je mail.

Spoedopdrachten / opdrachten >5.100 woorden

Tbw wil beraden op dit punt. Deze aanpassing heeft nogal wat impact, bijvoorbeeld extra druk op het team en zal leiden tot vele discussies met OM medewerkers. Onze eerste reactie is dat dit vooral een duidelijke communicatie vraagt binnen het OM.

Praktisch gezien merken wij dat medewerkers niet zitten te wachten op contactmomenten van/met een bemiddelaar. Onze ervaring is dat de reactie tijd behoorlijk ruim is of in veel gevallen helemaal niet plaatsvindt wat problemen kan opleveren als de leverdatum dichtbij is.

Hoe zouden we hiermee om moeten gaan? Voorstel is om dan hier iets over vast te leggen, bijvoorbeeld, *ontvangt de bemiddelaar binnen x uur/dagen geen reactie dan richt tbw zich op de gecommuniceerde leverdatum en betekent dit spoed toeslag.*

Gewaarmerkte vertalingen:

Waarmerken kan een tijdrovende bezigheid zijn. 1 uur is niet in alle gevallen voldoende, i.v.m. de werkzaamheden die tolken hiervoor moeten verrichten en ook doorberekenen. Wij willen voorstellen om een onderscheid te maken in 2 soorten waarmerken;

1. digitaal waarmerken
2. waarmerken per post

Voor (1) digitaal waarmerken stellen wij een vast tarief voor van 1 uur, voor (2) waarmerken en verzenden per post 2 uren.

Smarflow / woordtelling

On voorstel is om zodra de vertaling is ontvangen via het centrale mailadres, het uitgekakte document is geupload in SmartFlow en de automatische telling heeft plaatsgevonden de validatie/bevestiging te laten plaatsvinden. Dit voorkomt dat het proces afhankelijk is van het handelen van een OM medewerker.

Het proces dat vertalers na levering van de vertaling bij tbw aangeeft dat de prestatie is geleverd is reeds ingericht

Facturatie

Op dit moment is een proces hiervoor ingericht. De opzet zoals jij deze voorstelt (bericht met facturatie bedrag) vraagt een andere benadering. Het is een fundamentele wijziging in het proces.

Bel of mail gerust als je even wilt overleggen, we spreken elkaar morgen.

Vriendelijke groet,

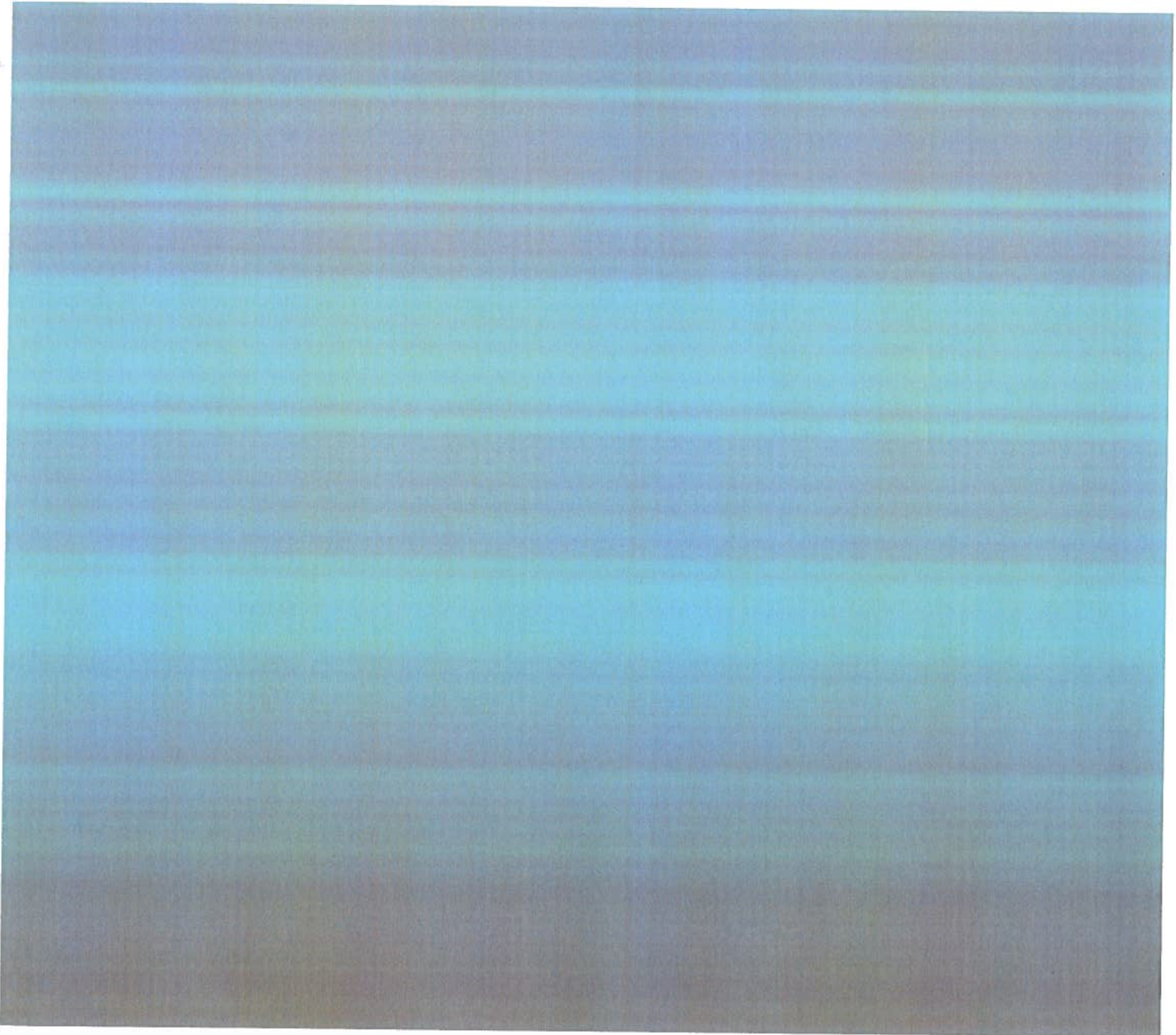
thebigword

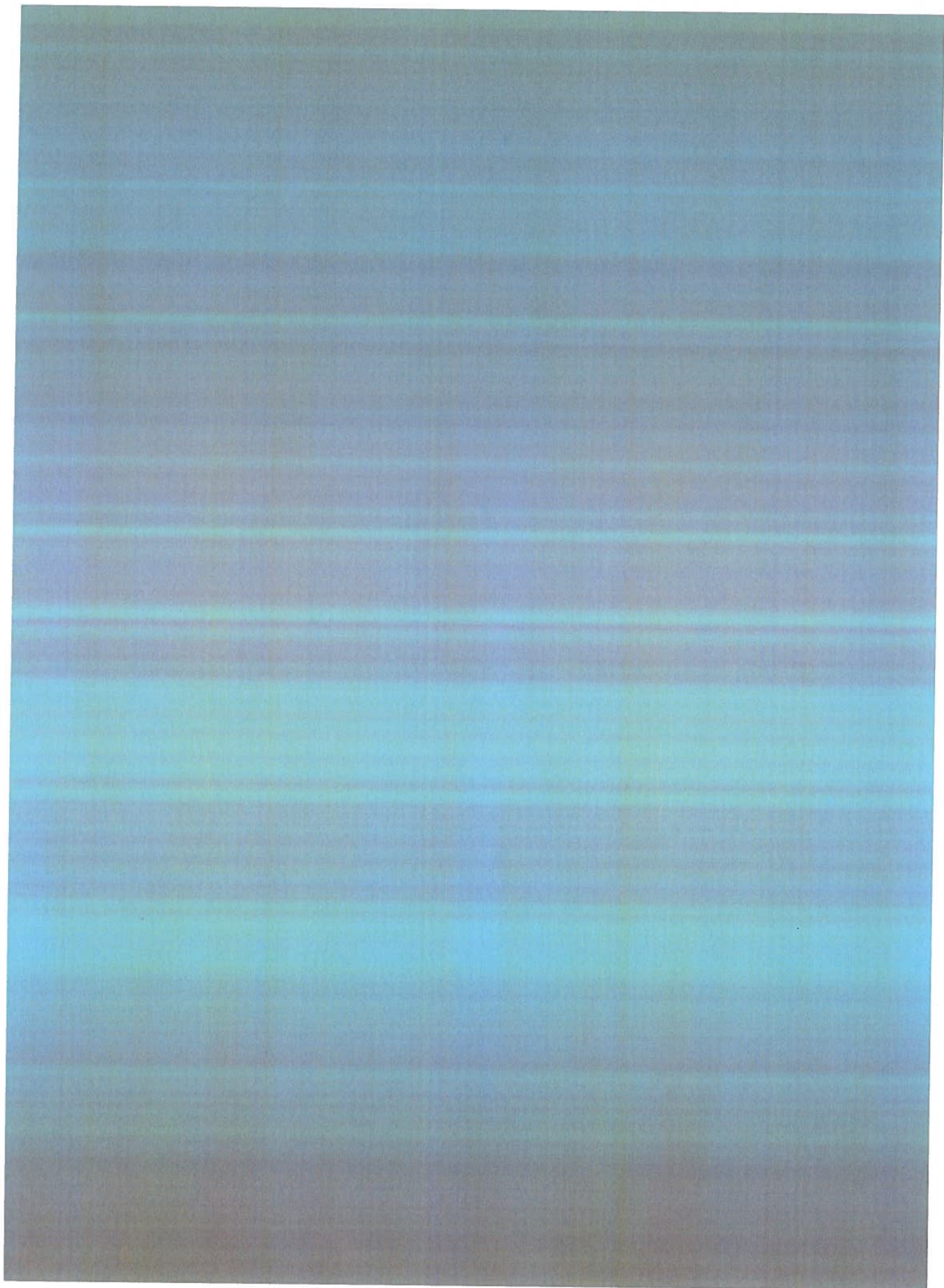
[redacted]
Business Development Director

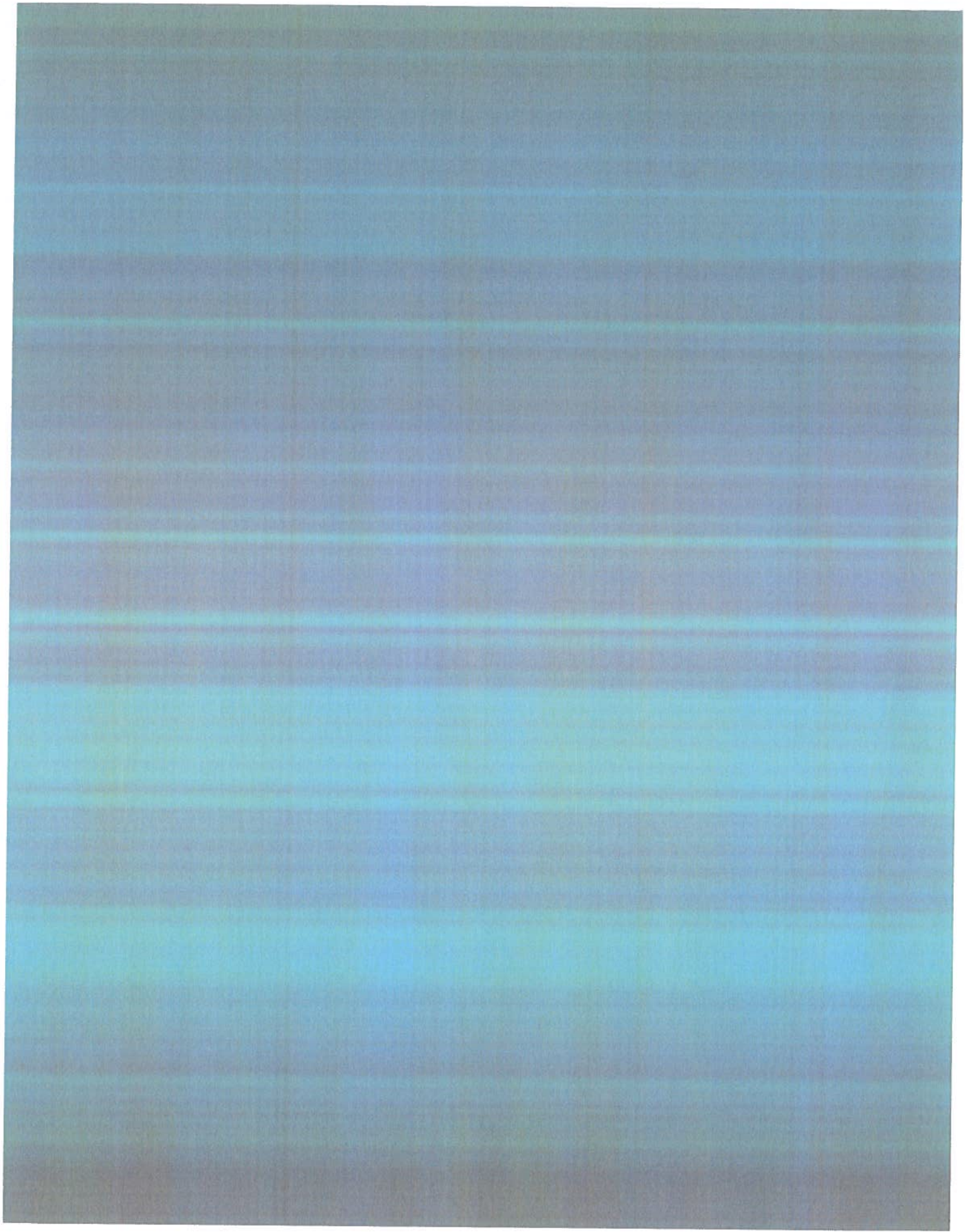
M: (+31)6 [redacted]
[redacted]@thebigword.com
www.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam, The Netherlands

Van: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Datum: donderdag, 24 november 2022 om 14:11
Aan: [redacted]@thebigword.com>, [redacted]
<[redacted]@thebigword.com>, [redacted]
[redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>,
[redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>, [redacted]@ind.nl'
<[redacted]@ind.nl>
Onderwerp: Verslag overleg 23-11-22 [redacted]/TBW/OM

Reeds beoordeeld in
doc 15







Document 24

(Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: woensdag 7 december 2022 17:06
Aan: [redacted] (DVOM)
Onderwerp: FW: [redacted] vertaalopdracht [redacted] - NL

5.1.1c

Ik heb hem gevonden

Groet,

06 - [redacted]

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 7 december 2022 16:49
Aan: [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>; [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>; Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) [redacted]@rechtspraak.nl>
Onderwerp: RE: [redacted] vertaalopdracht [redacted] - NL

5.1.1c / 5.1.2f

Beste [redacted]

De vertaalopdracht is opnieuw verstrekt aan TBW op 05-12-2022 met einddatum 09-12-2022.

Met vriendelijke groet,

Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088-[redacted]
E-mail [redacted]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 7 december 2022 16:13
Aan: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>; Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>; IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: [redacted] vertaalopdracht [redacted] - NL

5.1.1c

Beste [redacted]

Kan je nagaan of de opdracht inmiddels opnieuw in Smartflow is gezet? Ik heb het zo snel niet kunnen vinden. Zonder Smartflowopdracht kan de vertaler de opdracht niet (versleuteld) versturen en kan niet gefactureerd worden.

Met vriendelijk groet,

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]
E. [redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl
Verzonden: woensdag 30 november 2022 17:43
Aan: Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) [redacted]@rechtspraak.nl; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted]@rechtspraak.nl; [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>; IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl; Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]o@rechtspraak.nl>; [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl
Onderwerp: RE: [redacted] vertaalopdracht - NL 5.1.1c / 5.1.2f

Waarde [redacted]

5.1.1c / 5.1.2f

ik heb bevestigd gekregen dat een vertaler [redacted] aan het werk is en dat de vertaling voor 9 dec. wordt geleverd. Het is daarvoor wel nodig dat de opdracht opnieuw in SmartFlow wordt gezet. Zet in het mededelingenveld iets als: betreft vertaling 37 pagina's waar contact met [redacted] over is geweest. De vertaling wordt teruggestuurd naar [redacted]@om.nl zoals in de oorspronkelijke opdracht stond.

Groet,

06 - [redacted]

Van: Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>
Verzonden: woensdag 30 november 2022 16:20
Aan: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>; [redacted] (DVOM) <[redacted]f@om.nl>; IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl; Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) [redacted]@rechtspraak.nl
Onderwerp: RE: [redacted] vertaalopdracht - NL 5.1.1c / 5.1.2f

Beste allen,

Vanuit Tolkenbureau een opmerking op onderstaande mededeling van [REDACTED]. Is de opdrachtgever hiervan ook op de hoogte?

@IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [REDACTED] ik neem aan dat de vertaling nogmaals bij TBW kan worden uitgezet en dat deze wordt geleverd voor 9 december, als ik het goed begrijp.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Medewerker Services

Bedrijfsvoering
088-[REDACTED]
www.rechtspraak.nl



Van: [REDACTED]-Generaal) <[REDACTED]@om.nl>

Verzonden: maandag 28 november 2022 11:57

Aan: [REDACTED] (Rechtbank Noord-Holland) [REDACTED]@rechtspraak.nl>; [REDACTED] (DVOM) [REDACTED]@om.nl>

CC: [REDACTED] (AP Noord-Holland) [REDACTED]@om.nl>; Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) [REDACTED]@rechtspraak.nl>

Onderwerp: RE: [REDACTED] vertaalopdracht [REDACTED] - NL

Waarde [REDACTED],

ik heb zojuist tbw gesommeerd de vertaling te leveren. Het was buiten de orde dat zij de datum van 25 nov. niet haalden want ze hadden 10 dagen, maar zeker met de nieuwe datum van 9 dec. moet er gewoon zonder gedoe geleverd worden.

Groet,

[REDACTED]
06 - [REDACTED]

Van: [REDACTED] (Rechtbank Noord-Holland) <[REDACTED]@rechtspraak.nl>

Verzonden: maandag 28 november 2022 11:27

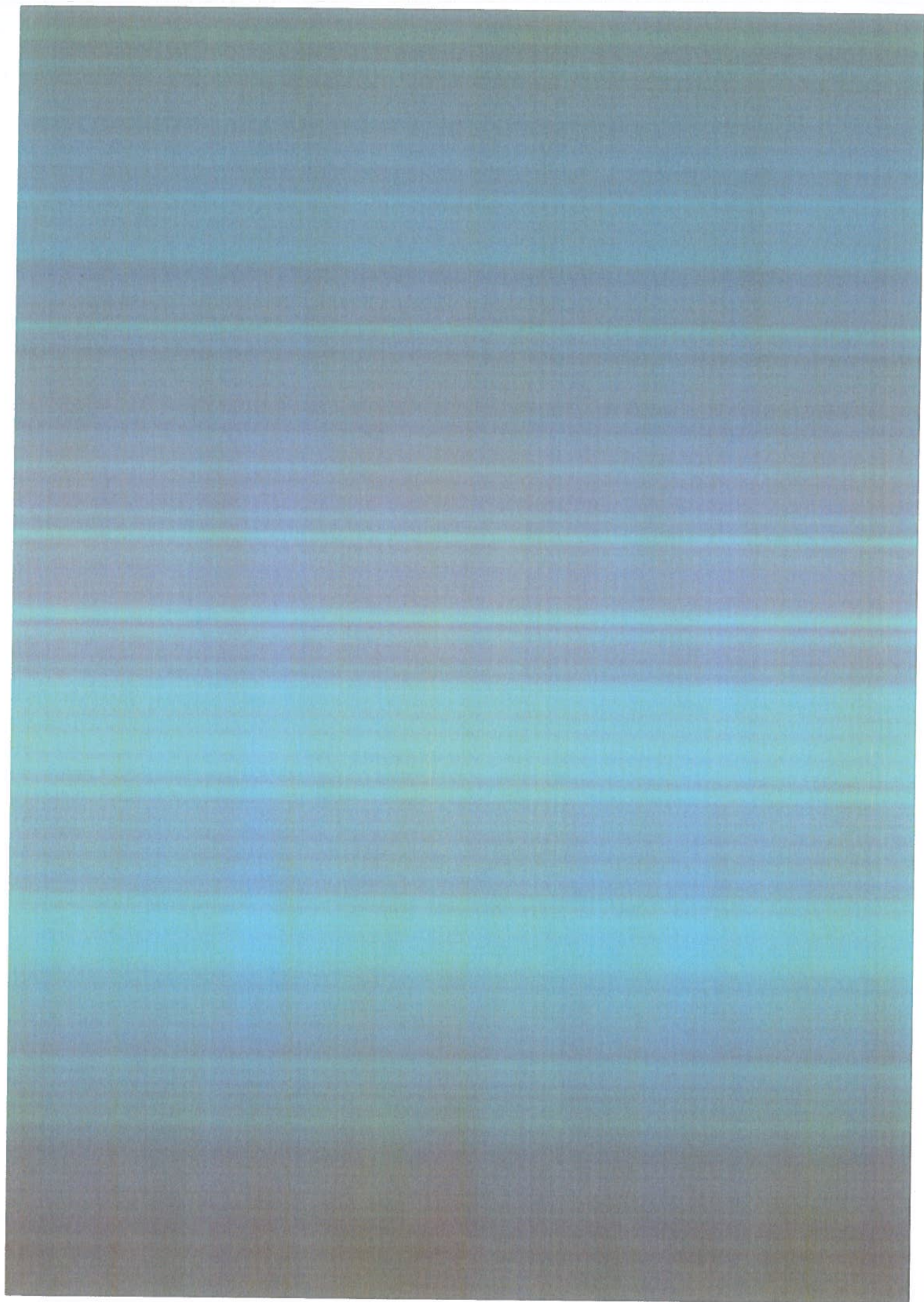
Aan: [REDACTED] (DVOM) [REDACTED]@om.nl>; [REDACTED] (Parket-Generaal) [REDACTED]@om.nl>

CC: [REDACTED] (AP Noord-Holland) [REDACTED]@om.nl>; Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) <[REDACTED]@rechtspraak.nl>

Onderwerp: FW: [REDACTED] vertaalopdracht [REDACTED] - NL

Urgentie: Hoog

Reeds beoordeeld in doc 17



Van: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Verzonden: vrijdag 25 november 2022 15:28

Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Onderwerp: RE: [redacted] vertaalopdracht [redacted]

[redacted]

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Verzonden: vrijdag 25 november 2022 11:06

Aan: Tamis, A.M.C.E. (Astrid) (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Onderwerp: FW: [redacted] vertaalopdracht [redacted]

[redacted]

Van: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]@thebigword.com>

Verzonden: vrijdag 25 november 2022 10:59

Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

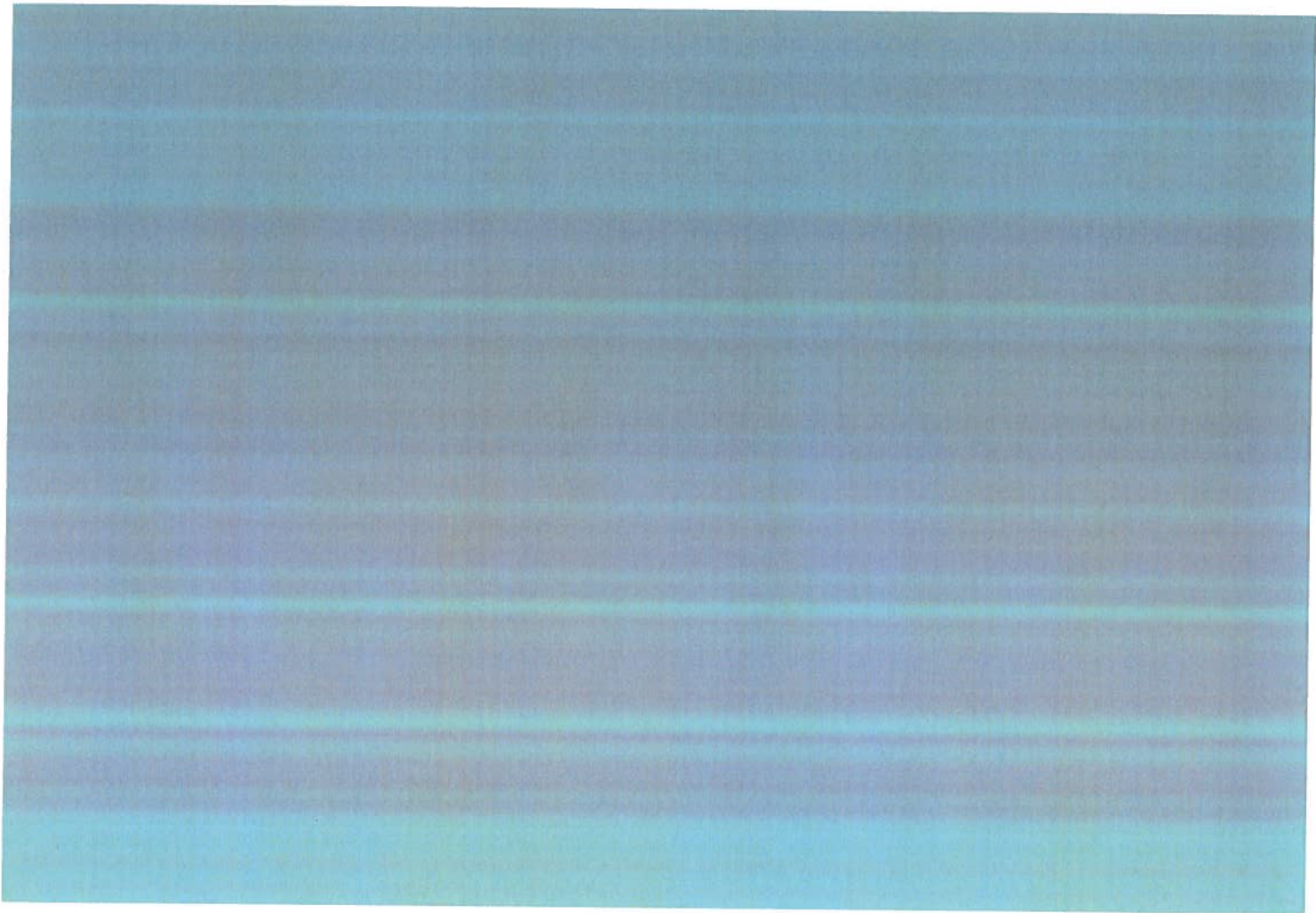
Onderwerp: RE: [redacted] vertaalopdracht [redacted]

[redacted]

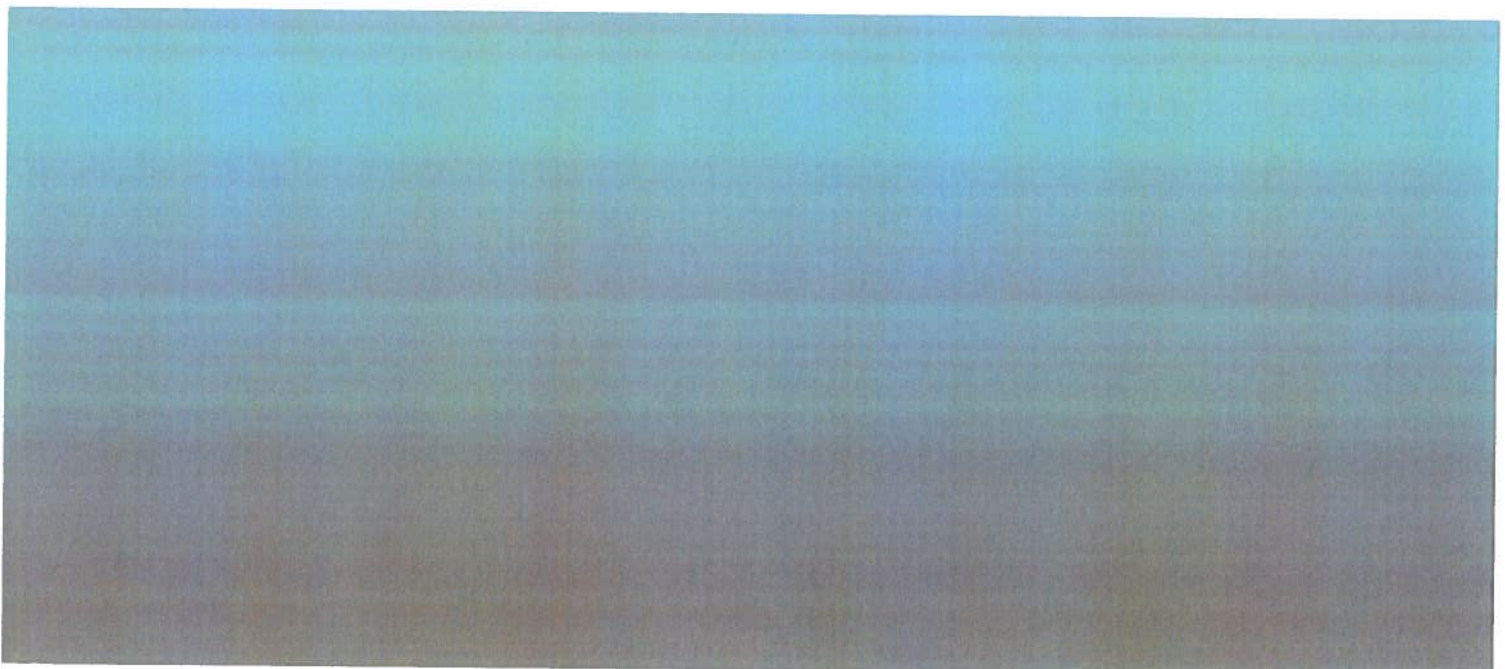
From: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Sent: 25 November 2022 09:57

To: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]@thebigword.com>
Subject: Re: [redacted] vertaalopdracht [redacted]
Importance: High



Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)
Verzonden: woensdag 23 november 2022 14:16
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' [redacted]@thebigword.com>
Onderwerp: [redacted] vertaalopdracht [redacted]
Urgentie: Hoog



Document 25

(Parket-Generaal)

Van: [redacted] (DVOM)
Verzonden: donderdag 8 december 2022 14:32
Aan: [redacted] (Parket-Generaal) 5.1.1c / 5.1.2f
Onderwerp: FW: TAV [redacted] - [redacted] Vertaalopdracht [redacted] - Ned / EOB-U-[redacted] mail [redacted] met vert [redacted] en of er gewacht kan worden of niet
Bijlagen: Dutch OM Missing Delivery Dates Report_071222.xls

Ha [redacted]

5.1.1c / 5.1.2f

TKN stuur ik je de mail van [redacted] door. TBW heeft uiteraard een punt wat betreft de openstaande validaties. Het zijn er te veel. Ook bij de [redacted] Ik had 1,5 week geleden de lijst van [redacted] al doorgezet naar alle parketten, maar blijkbaar staan er nu nog altijd veel open. Betekent dat er toch te weinig actie op wordt ondernomen als we dergelijke acties uitzetten. Het lastige is dat ik zelf niet dergelijke lijsten kan exporteren uit Smartflow en ik dus niet de meest actuele cijfers kan gebruiken om iedereen echt goed aan te jagen aan onze kant.

Overigens ben ik niet van mening dat het uitblijven van validaties dé oorzaak is van alle problemen en als excuus kan worden gebruikt voor een vertaling [redacted] van 450 woorden binnen 5 dagen.

5.1.1c / 5.1.2f

Met vriendelijk groet,

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]
E. [redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted]@thebigword.com>
Verzonden: woensdag 7 december 2022 17:53
Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>; [redacted]@thebigword.com>
CC: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: Re: TAV [redacted] - [redacted] Vertaalopdracht [redacted] - Ned / EOB-U-[redacted] mail [redacted] met vert [redacted] en of er gewacht kan worden of niet

5.1.1c / 5.1.2f

Hoi [redacted]

Ik snap jullie punt, en kan me er in vinden maar wil hier toch even op reageren.

Ook via de mail daarom nog even de issue die wij hebben met het valideren. Ik ontving zojuist ook weer de vraag over de status hiervan omdat vertalers ons contacten over de status van hun facturen en wachten met het aannemen van nieuwe projecten tot hun facturen zijn vergoed. We merken dat er wat validaties hebben gevonden op wat 'oudere' projecten maar nog steeds staan er vele open (391, zie att).

Wij kampen hierdoor met vertalers die opdrachten hebben uitgevoerd waar nog geen validatie op heeft plaatsgevonden waardoor wij het project niet kunnen afsluiten factureren en tot betaling van deze vertalers kunnen overgaan.

Dit heeft enorme impact op de wil van vertalers om te werken aan opdrachten voor het OM.
Vertalers hebben nauw contact met elkaar, is er een issue (bijvoorbeeld met betaling) dan wordt dit direct gedeeld in app groepen en social media groepen waardoor dit ook effect heeft op potentiële nieuwe resources en het vervullen van opdrachten voor het OM.

Zoals aangegeven heeft thebigword inmiddels de eerste drie maanden geautoriseerd zodat de tolken betaald kunnen worden ondanks het feit dat er geen validatie heeft plaatsgevonden. Dit om de rust te doen wederkeren. We merken hier de eerste effecten van maar het is van belang dat het validatie z.s.m. op gang komt waardoor er vertrouwen wordt gecreëerd bij onze vertalers.

Laat gerust weten of je even wilt overleggen.

Fijne avond en vriendelijke groet,

thebigword

[Redacted]

M: (+31)6 [Redacted]
[Redacted]@thebigword.com
www.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam, The Netherlands

Van: [Redacted] (DVOM) [Redacted]@om.nl>
Datum: woensdag, 7 december 2022 om 16:38
Aan: [Redacted] <[Redacted]Boesveld@thebigword.com>, [Redacted]@thebigword.com>
CC: [Redacted] (DVOM) <[Redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: TAV [Redacted] - [Redacted] Vertaalopdracht [Redacted] - Ned / EOB-U- [Redacted] mail [Redacted] met vert [Redacted] en of er gewacht kan worden of niet

5.1.1c / 5.1.2f

Beste [Redacted]

5.1.1c / 5.1.2f

Helemaal eens met onderstaande. Een vertaling [Redacted]-NL van 300/450 woorden mag (zeker niet met 242 vertalers in het register) geen problemen opleveren, zeker niet wanneer hier 5 dagen de tijd voor wordt gegeven. Volgens mij hadden we dit specifieke geval nog niet besproken of doorgestuurd, vandaar deze mail.

Met vriendelijk groet,

[Redacted]

Projectleider PMT-OM
Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [Redacted]
E. [Redacted]@om.nl
www.om.nl

Verzonden: woensdag 7 december 2022 11:04

Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>

Onderwerp: FW: TAV [redacted] - [redacted] Vertaalopdracht [redacted] - Ned / EOB-U-[redacted] mail [redacted] met vert [redacted] en of er gewacht kan worden of niet

5.1.1c / 5.1.2f

Goedemorgen [redacted]

Het gaat nog steeds niet goed genoeg, zelfs niet met aanvragen mbt veelvuldig voorkomende talen.

Groet, [redacted]

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)

Onderwerp: FW: TAV [redacted] - [redacted] Vertaalopdracht [redacted] - Ned / EOB-U-[redacted] mail [redacted] met vert [redacted] en of er gewacht kan worden of niet

5.1.1c / 5.1.2f

Goedemorgen,

5.1.1c / 5.1.2f

Ik vind het toch wel bijzonder dat er voor redelijk eenvoudige [redacted] talen, geen vertalers beschikbaar zijn.

We krijgen deze melding ook geregeld voor [redacted] vertalers.

5.1.1c / 5.1.2f

Voorheen hebben we deze problemen nooit aan de hand gehad, hooguit uitstel van een dag of meer. Wil dit toch even gemeld hebben, het is bijna geen doen meer om een opdracht op tijd af te krijgen.

Van: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]@thebigword.com>

Verzonden: dinsdag 6 december 2022 15:31

Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>

Onderwerp: TAV [redacted] - [redacted] Vertaalopdracht [redacted] - Ned / EOB-U-[redacted] mail [redacted] met vert [redacted] en of er gewacht kan worden of niet

5.1.1c / 5.1.2f

Beste klant,

We hebben van u een vertaalopdracht ontvangen, we hebben helaas geen vertaler die beschikbaar is op u aangegeven datum en tijd. Het betreft de volgende opdracht:

Kenmerk van het OM: [redacted]

Vertaalrichting: [redacted] - Ned 5.1.1c / 5.1.2f

Woordaantal: 300

Type dienst: Vertaling

Leveringsdatum: 6/12/2022

Is het eventueel mogelijk om deze deadline te verzetten?


Wij doen ons uiterste best om hiervoor een oplossing te vinden.

We blijven ook verder zoeken naar een vertaler die beschikbaar is.

Zodra we nieuwe informatie hebben i.v.m. deze opdracht laten we het u weten.

Gaat dit lukken voor u?

Onze oprechte excuses voor het ongemak dat dit met zich meebrengt.

Heeft u vragen of opmerkingen, neem dan gerust contact met ons op via @thebigword.com.

Met vriendelijke groet,


thebigword

Helpdesk
Openbaar Ministerie
thebigword B.V.



@thebigword.com

nl.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 26

(Parket-Generaal)

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)
Verzonden: vrijdag 9 december 2022 12:21
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword'
CC: [redacted] (Parket-Generaal); [redacted] (DVOM)
Onderwerp: RE: TAV [redacted] - [redacted] Vertaalopdracht [redacted] - Ned / EOB-
U- [redacted] 5.1.1c / 5.1.2f

Urgentie: Hoog

Beste The Big Word,

Inzake de vertaalopdracht van 01-12-2022 met einddatum 06-12-2022, is na 06-12-2022 niets meer van u vernomen.

Graag verneem ik van u of er inmiddels een vertaler is gevonden al dan niet of dit met enige spoed geregeld kan worden.

In afwachting van,

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088- [redacted]
E-mai [redacted]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: Openbaar Ministerie | thebigword <[redacted]@thebigword.com>
Verzonden: dinsdag 6 december 2022 15:31
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: TAV R.A. [redacted] - [redacted] Vertaalopdracht [redacted] - Ned

Reeds beoordeeld in
doc 25

Document 27

[REDACTED] (Parket-Generaal)

Van: [REDACTED]@thebigword.com>
Verzonden: vrijdag 9 december 2022 17:56
Aan: [REDACTED] - BD/DC/INKOOP
CC: [REDACTED] (DVOM); [REDACTED] de - BD/DC/INKOOP; [REDACTED] (Parket-Generaal)
Onderwerp: Re: 20221209_Notulen_ovl OM, TBW en CM

Hoi [REDACTED]

Bedankt voor je bericht.

Ik zou graag aan de notulen willen toevoegen dat volgens het meest recente overzicht (woensdag 7 december) 392 niet gevalideerde opdrachten uitstaan.

Het effect op onze vertalers is groot, ze weigeren te werken als er (teveel) facturen openstaan en communiceren dit in app groepen en fora, dit zorgt voor onrust. Dit heeft ook impact op het vervullen van de OM opdrachten.

Fijn weekend alvast en vriendelijke groet,



[REDACTED]
[REDACTED]

M: (+31)6 [REDACTED]
[REDACTED]@hebigword.com
www.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam, The Netherlands

Op 9 dec. 2022 om 17:43 heeft [REDACTED] - BD/DC/INKOOP
[REDACTED]@minjenv.nl> het volgende geschreven:

Beste allemaal,

Hierbij zoals afgesproken de notulen van ons voortgangsoverleg inzake de vertaaldienstverlening van TBW aan OM.

De inhoud spreekt m.i. voor zich.

Let op: er staan actiepunten voor eenieder in.

Mochten er vragen of aanpassingen zijn, hoor ik het graag.

Groeten,
[REDACTED]

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Justice and Security

<20221209_Notulen_ovl OM, TBW en CM.docx>

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 27.1

Notulen
Voortgangsgesprek TBW – OM inzake
Vertaaldiensten
Datum: 9 december 2022

Aanwezig: [redacted] – OM
[redacted] – TBW
[redacted] – Categorie

Onderwerp: Leveranciersprestaties TBW op overeenkomst vertaaldiensten t.b.v. OM / Rechtspraak

Notulen: [redacted]:

- Geeft aan dat het aantal klachten van de bestellers van het OM en de aard daarvan niet meer voor derden uitlegbaar zijn. Samengevat komen de klachten erop neer dat:
 - o TBW vertaalopdrachten breed uitzet;
 - o De acceptatie van vertaalopdrachten niet goed monitort;
 - o De uitvoering van vertaalopdrachten niet goed monitort;
 - o Niet (pro)actief actie neemt en/of toont om te voorkomen dat niet tijdig wordt geleverd en daarbij ook niet stuurt op gedrag van vertalers.
- Wijst hierbij naar het verbeterplan van TBW en de (communicatie over de) uitvoering daarvan; keer op keer wordt beterschap beloofd, maar de maatregelen die worden genomen lijken niet het beoogde resultaat op te leveren.
- Geeft aan dat zij voornemens is om voor komende week een afspraak te plannen met de directie van TBW in UK, om de ernst van de situatie te bespreken. Simone ziet geen andere uitweg dan, om erger namelijk ontbinding van de overeenkomst te voorkomen, een deel van de opdracht (Den Haag, Amsterdam en Noord-Holland) (tijdelijk) bij [redacted] te beleggen.

4-5.1.1c / 5.1.2f

[redacted]:

- Beaamt bovenstaande en adviseert [redacted] om de beschikbare stuurinformatie daadwerkelijk te gebruiken om te optimaliseren en aan de hand van een opsomming van alle openstaande klachten de effecten daarvan te monitoren.
- Gaat akkoord met nog een week uitstel om te toetsen of door TBW genomen maatregelen effectief blijken te zijn.

[redacted]:

- Begrijpt de opmerkingen van [redacted] en [redacted]
- Geeft aan dat TBW [redacted]
- Geeft aan dat het validatieproces bij het OM snel aandacht en verbetering behoeft. Doordat dat proces niet goed loopt, is het contract risicovol.
- Vraagt [redacted] om de bijeenkomst met de bestellers in bijvoorbeeld Noord-Holland snel te organiseren, zodat het proces beter kan worden ingeregeld en er ook bij de bestellers begrip komt voor de knelpunten daarin.
- TBW gaat via email naar de bestellers communiceren om afstemmingsmomenten ook vast te leggen (en blijft daarnaast ook telefonisch communiceren);
- TBW heeft, vooruitlopend op de validatie van uitgevoerde vertaalopdrachten, vertalers alvast vooruit betaald, met alle potentiële gevolgen van dien.

Acties:

- [redacted] plant nieuwe bijeenkomst voor 16/12 vrijdag
- [redacted] levert voor vrijdag 16/12 een geactualiseerd verbeterplan op
- [redacted] levert aan [redacted] z.s.m. een nieuwe lijst openstaande validaties op
- [redacted] monitort de effecten van de genomen maatregelen TBW
- [redacted] neemt opnieuw intern actie om ervoor te zorgen dat de lijst openstaande validatie snel afneemt.
- [redacted] plant, als volgende week verbetering uitblijft, een afspraak met de directie TBW in UK.

Document 28

(Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: maandag 12 december 2022 12:16
Aan: [redacted] (AP Noord-Holland) 5.1.1c / 5.1.2f
Onderwerp: RE: TAV [redacted] - 4501837040 Vertaalopdracht [redacted] - Ned / EOB-U-[redacted] mail [redacted] met vert [redacted] en of er gewacht kan worden of niet

Waarde [redacted]

het gaat nog steeds niet goed genoeg en om de ene of andere reden is Noord-Holland voor de intermediair klaarblijkelijk moeilijk goed te bedienen. Bij de andere the big word-klanten geeft Amsterdam weinig knelpunten, bij Den Haag gaat het steeds beter. We hebben vrijdag een zeer indringend gesprek gevoerd met tbw, met ook de centrale contractmanager van het Ministerie die er heel stevig in zit. Als er a.s. vrijdag nog knelpunten zijn, gaan we contact zoeken met de Engelse directie van tbw én één of meer arrondissementen overzetten naar de andere intermediair met wie er eigenlijk geen noemenswaardige problemen zijn.

Maar graag bereid ook tel. of videobellend te overleggen. Omdat ik druk bezig ben de documenten voor de publicatie voor de aanbesteding van de tolkdienstverlening af te ronden, ben ik nauwelijks door overleg of zo onbereikbaar.

Groet,

06 - [redacted]

Van: [redacted] (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: maandag 12 december 2022 10:36
Aan: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: TAV [redacted] - [redacted] Vertaalopdracht [redacted] - Ned / EOB-U-[redacted] mail [redacted] met vert [redacted] en of er gewacht kan worden of niet
Urgentie: Hoog 5.1.1c / 5.1.2f

Dag [redacted]

Alles goed? Wij zien nog steeds niet het juiste kwaliteitsniveau terug rond tolken/vertalen. Wat zijn hierin de laatste ontwikkelingen?

Binnenkort even contact in deze?

Hgrts [redacted]

Directeur Bedrijfsvoering
Arrondissementsparket Noord-Holland
Postbus 601
2003 RP Haarlem
[\[redacted\]@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)
06-[redacted]

Van: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Datum: 7 december 2022 om 10:39:47 CET

Aan: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: TAV [redacted] - [redacted] Vertaalopdracht [redacted] - Ned / EOB-U-[redacted] mail [redacted] met
[redacted] DeepL en of er gewacht kan worden of niet
Prioriteit: Hoog 5.1.1c / 5.1.2f

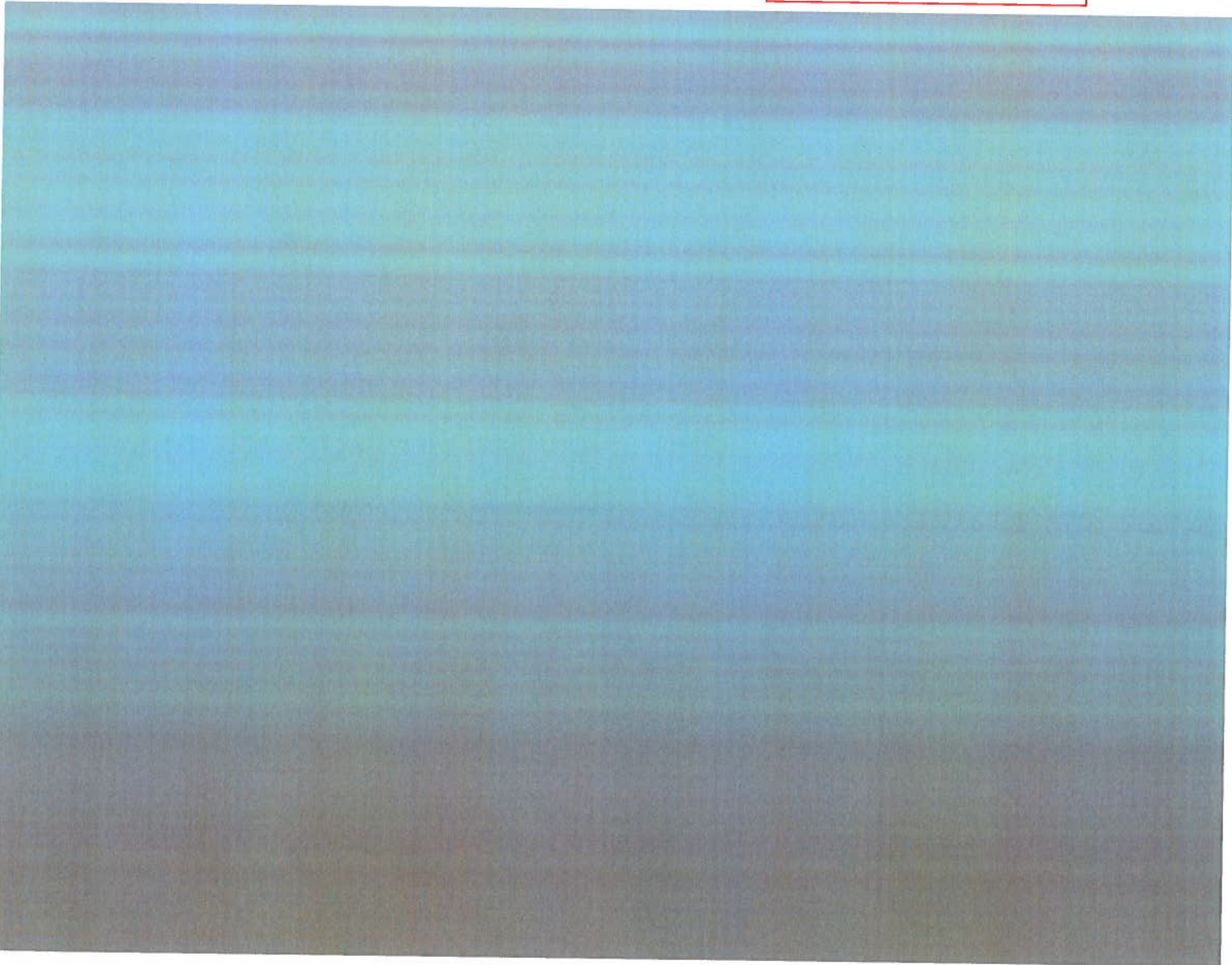
Goedemorgen [redacted]

Heb jij dit nog met [redacted] kunnen bespreken?

Kan wat jullie betreft in bepaalde gevallen toch nog gebruik gemaakt worden van het tolkenbureau?

Gr, [redacted]

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 7 december 2022 10:03
Aan: [redacted] (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: TAV [redacted] - [redacted] Vertaalopdracht [redacted] - Ned / EOB-U-[redacted] mail [redacted] met
vert [redacted] en of er gewacht kan worden of niet Reeds beoordeeld in doc 25





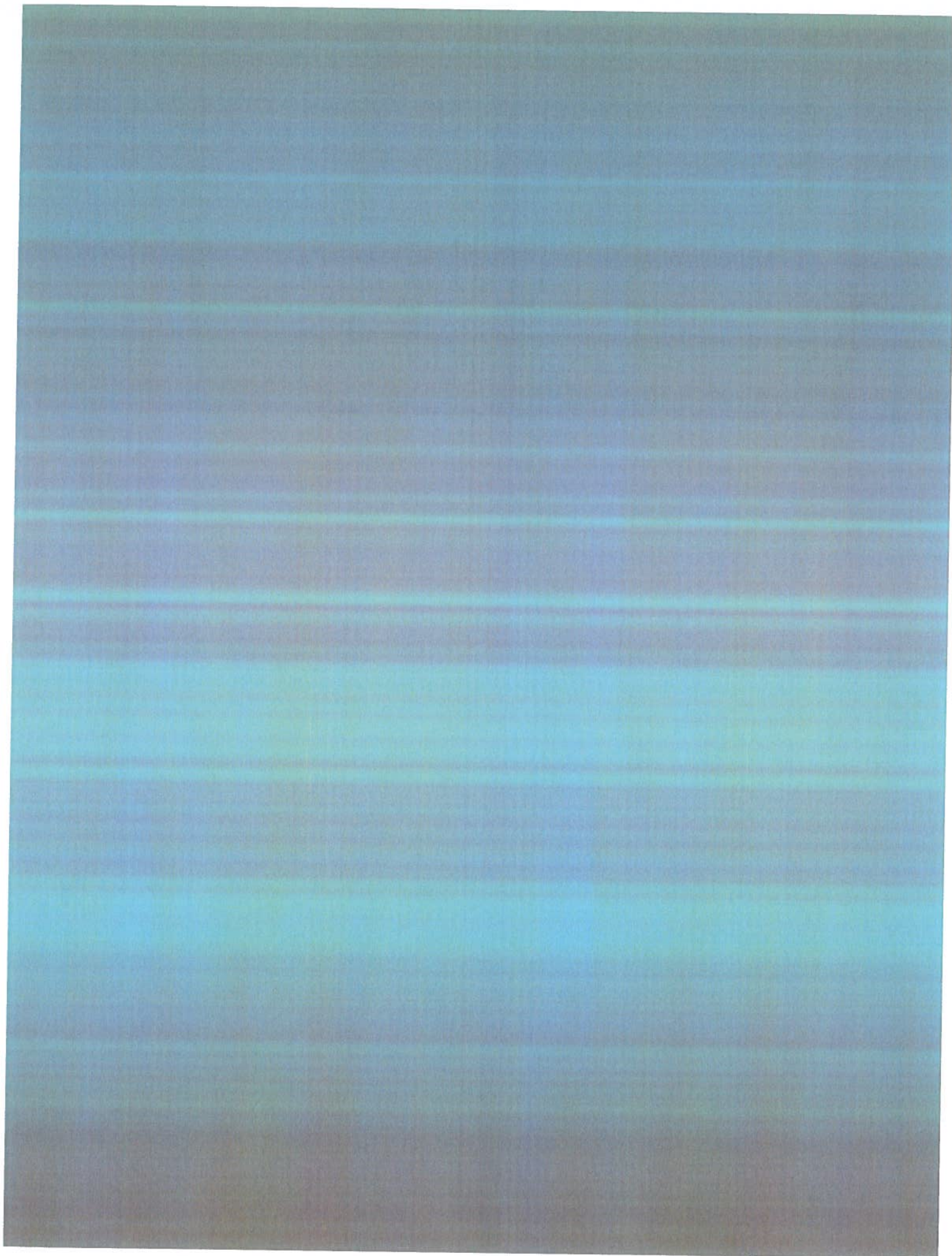
Van: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted] [@thebigword.com](mailto:[redacted]@thebigword.com)>

Verzonden: dinsdag 6 december 2022 15:31

Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted] [@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)>

Onderwerp: TAV [redacted] - [redacted] Vertaalopdracht [redacted] - Ned / EOB-U-[redacted] mail [redacted] met vert
[redacted] en of er gewacht kan worden of niet





Document 29

(Parket-Generaal)

Van: Tolken in de toekomst (DVOM)
Verzonden: dinsdag 13 december 2022 13:30
Aan: [redacted]@thebigword.com'
CC: [redacted] (DVOM); [redacted] (Parket-Generaal)
Onderwerp: FW: klacht [redacted] vertaalopdracht Nederlands - [redacted] 5.1.1c / 5.1.2f
Bijlagen: klacht m.b.t. [redacted] klacht m.b.t. vetaalopdracht [redacted] klacht mbt
[redacted] klacht mbt [redacted] ; klacht mbt [redacted] Klacht mbt
opdracht [redacted]

Dag [redacted]
Zoals telefonisch besproken stuur ik de klachten die vanaf vrijdag bij ons binnengekomen zijn.
Dat deze binnen korte tijd gemeld bij ons en vind ik zeer zorgelijk.
Wil je dit even uitzoeken, een oplossing hiervoor vinden en natuurlijk op kort termijn een terug koppeling hierover doen?
Alvast dank!

Met vriendelijk groet,

[redacted]

Projectsecretaris
Project Uitfaseren Compas
Project Tolken en Vertalingen

Openbaar Ministerie
M. [redacted]
E. [redacted]@om.nl
Afwezig op vrijdag



Van: [redacted] (AP Noord-Nederland) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: vrijdag 9 december 2022 14:45
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' [redacted]@thebigword.com>
CC: Tolken in de toekomst (DVOM) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Noord-Nederland)
[redacted]r@om.nl>
Onderwerp: FW: klacht [redacted] vertaalopdracht Nederlands - [redacted] 5.1.1c / 5.1.2f

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij mail ik u een klacht in de onderstaande vertaalopdracht.

Binknummer : [redacted]
Taal : van Nederlands naar het [redacted] ← 5.1.1c / 5.1.2f

De inleverdatum van de vertaling stond op 7 december 2022 uiterlijk 12 uur.
Aangezien ik 's middags nog geen vertaling had ontvangen, heb ik hierover met de vertaalster contact opgenomen.
De vertaalster had wel het brondocument ontvangen, maar geen officiële bevestiging van TBW ontvangen.

Volgens de vertaalster kan zij pas de opdracht in het portaal zien en vervolgens declareren, nadat zij officieel gekoppeld is aan de opdracht.

Op 7 december 2022 16:28 uur heeft per mail aan mij doorgegeven dat de vertaalster het brondocument niet heeft ontvangen. Tevens heeft u mij verzocht om de inlevertermijn van de vertaling te verlengen naar 12 december 2022. Op 8 december 2022 heb ik per mail aangegeven dat er een ander probleem speelt, nl. het niet koppelen van vertaalster aan de vertaalopdracht.

Vervolgens heeft u telefonisch aangegeven dit uit te zoeken en op zoek te gaan naar een vertaler die eerder dan 12 december kan leveren.

Dit is helaas niet gelukt en de inleverdatum is door u zelfs verschoven naar ergens in de loop van de dinsdag 13 december 2022.

Tevens valt het mij op dat de vertaalopdrachten een stuk minder snel dan voorheen worden opgepakt (duurt soms bijna een week).

Regelmatig komt het voor dat een opdracht pas aan een vertaler wordt toegewezen, nadat wij per mail of telefonisch hebben nagevraagd of de vertaalopdracht binnenkort kan worden opgepakt.

Hierdoor heeft een vertaler minder tijd om de vertaling af te handelen en komt het regelmatig voor dat de inleverdatum verlengd moet worden.

Is er ook een termijn afgesproken waarbinnen een opdracht moet worden opgepakt/afgehandeld?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Arrondissementsparket Noord-Nederland

IRC Noord-Nederland

Bezoekadres Arr.parket Noord-Nederland: Paterswoldseweg 814, 9728 BM Groningen

Bezoekadres IRC: Schweitzerlaan 1, 9728 NR Groningen

Postadres IRC: Postbus 107, 9400 AC Assen

Tel: [REDACTED]

Fax: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]@politie.nl

Document 29.1

[REDACTED] (Parket-Generaal)

Van: [REDACTED] (AP Noord-Nederland)
Verzonden: maandag 12 december 2022 11:46
Aan: [REDACTED]@thebigword.com'
CC: Tolken in de toekomst (DVOM); [REDACTED] (AP Noord-Nederland)
Onderwerp: klacht m.b.t. [REDACTED]
Bijlagen: Klachten formulier.docx

Goedemorgen,

Bijgevoegd stuur ik u een klachtenformulier m.b.t. vertaalopdracht [REDACTED]

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Arrondissementsparket Noord-Nederland
IRC Noord-Nederland
Bezoekadres OM: Paterswoldseweg 814, 9728 BM Groningen
Bezoekadres IRC: Schweitzerlaan 1, 9728 NR Groningen
Postadres IRC: Postbus 107, 9400 AC Assen
Tel: + 31(0)88-[REDACTED]
Fax: +31(0)88-[REDACTED]
[REDACTED]@om.nl

Algemeen e-mailadres IRC Noord-Nederland: [REDACTED]@politie.nl

afwezig op dinsdag en donderdag

Document 29.1.1

Klachten formulier

Binknummer : [redacted]

Taal : van [redacted] naar Nederlands

5.1.1c / 5.1.2f

- nog steeds geen vertaler in Bink, aangevraagd
- wacht op controle
- vertaling te laat ingeleverd, aangevraagd en geleverd
- vertaling helemaal niet aangeleverd
- termijn aanlevering nav mail/telefoon uitgesteld van naar
- geen antwoord op mail ontvangen d.d.
- geen RBTV vertaler geregeld en ook niet over gebeld
- mail/telefoon ontvangen voor validatie, terwijl er nog geen vertaling is aangeleverd
- overig nl:

Het lukte de vertaler, [redacted], niet om de vertaling via Bink toe te sturen. Hierover heeft ze mij gemaïld. Daarom afgesproken dat ze het niet-versleuteld zou mailen naar mij.

12 december 2022

[redacted]
IRC Noord-Nederland

Document 29.2

[REDACTED] (Parket-Generaal)

Van: [REDACTED] AP Noord-Nederland)
Verzonden: maandag 12 december 2022 11:21
Aan: [REDACTED] @thebigword.com'
CC: Tolken in de toekomst (DVOM); [REDACTED] . (AP Noord-Nederland)
Onderwerp: klacht m.b.t. vertaalopdracht [REDACTED]
Bijlagen: Klachten formulier.docx

Goedemorgen,

Bijgevoegd stuur ik u een klachtenformulier m.b.t. vertaalopdracht [REDACTED]

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Arrondissementsparket Noord-Nederland
IRC Noord-Nederland
Bezoekadres OM: Paterswoldseweg 814, 9728 BM Groningen
Bezoekadres IRC: Schweitzerlaan 1, 9728 NR Groningen
Postadres IRC: Postbus 107, 9400 AC Assen
Tel: + 31(0)88 [REDACTED]
Fax: +31(0)88 [REDACTED]
[REDACTED]@om.nl

Algemeen e-mailadres IRC Noord-Nederland: [REDACTED]@politie.nl

afwezig op dinsdag en donderdag

Document 29.2.1

Klachten formulier

Binknummer : [REDACTED]

Taal : van [REDACTED] naar Nederlands 5.1.1c / 5.1.2f

- nog steeds geen vertaler in Bink, aangevraagd
- wacht op controle
- vertaling te laat ingeleverd, aangevraagd en geleverd
- vertaling helemaal niet aangeleverd
- termijn aanlevering nav mail/telefoon uitgesteld van naar
- geen antwoord op mail ontvangen d.d.
- geen RBTV vertaler geregeld en ook niet over gebeld
- mail/telefoon ontvangen voor validatie, terwijl er nog geen vertaling is aangeleverd
- overig nl:

Het is de vertaler, [REDACTED], niet gelukt om de vertaling op tijd versleuteld aan te leveren via Bink. Dit lag niet aan haar. Zij heeft het wel geprobeerd.

Toen ik de vertaling niet ontving heb ik via de mail contact opgenomen. Zij heeft vervolgens een kleiner document gemaakt (9 MB) en dat alsnog naar mij gemailld. We hebben afgesproken dat zij het niet-versleuteld naar mij zou versturen. Dat is gelukt.

12 december 2022

[REDACTED]
IRC Noord-Nederland

Document 29.3

(Parket-Generaal)

Van: [redacted] (AP Noord-Nederland)
Verzonden: maandag 12 december 2022 10:52
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword'
CC: [redacted] (AP Noord-Nederland); Tolken in de toekomst (DVOM)
Onderwerp: klacht mbt [redacted]

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij mail ik een klacht over een vertaalopdracht met bink-nummer [redacted]

Klachten formulier

Binknummer : [redacted]

Taal : van Nederlands naar [redacted]

- nog steeds geen vertaler in Bink, aangevraagd
- wacht op controle
- vertaling te laat ingeleverd, aangevraagd op 02-12-22 met als leverdatum 9-12-22 om 09:00 uur. Echter de vertaling op 9-12 om 13:25 uur pas ontvangen.
- vertaling helemaal niet aangeleverd
- termijn aanlevering nav mail/telefoon uitgesteld van naar
- geen antwoord op mail ontvangen d.d.
- geen RBTV vertaler geregeld en ook niet over gebeld
- mail/telefoon ontvangen voor validatie, terwijl er nog geen vertaling is aangeleverd
- overig nl:

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker Verwerken & Behandelen

Openbaar Ministerie
Parket Noord-Nederland
Internationaal Rechtshulp Centrum (IRC)
Schweitzerlaan 1, 9728 NR Groningen
Postbus 107, 9700 AC Assen
06 - [redacted] 5
[redacted]@om.nl
[redacted]@politie.nl
www.om.nl

afwezig even weken op maandag

Document 29.4

(Parket-Generaal)

Van: [redacted] (AP Noord-Nederland)
Verzonden: maandag 12 december 2022 10:44
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword'
CC: [redacted] (AP Noord-Nederland); Tolken in de toekomst (DVOM)
Onderwerp: klacht mbt [redacted]

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij mail ik een klacht over een vertaalopdracht met bink-nummer [redacted]

Klachten formulier

Binknummer : [redacted]

Taal : van Nederlands naar [redacted] 5.1.1c / 5.1.2f

- nog steeds geen vertaler in Bink, aangevraagd
- wacht op controle
- vertaling te laat ingeleverd, aangevraagd en geleverd
- vertaling helemaal niet aangeleverd
- termijn aanlevering nav mail/telefoon uitgesteld van 9-12-22 naar 12-12-2022. Op de dag voor de inleverdatum (8-12-22) mail ontvangen of de vertaling verplaatst kan worden.

- geen antwoord op mail ontvangen d.d.
- geen RBTV vertaler geregeld en ook niet over gebeld
- mail/telefoon ontvangen voor validatie, terwijl er nog geen vertaling is aangeleverd
- overig nl:

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker Verwerken & Behandelen

Openbaar Ministerie
Parket Noord-Nederland
Internationaal Rechtshulp Centrum (IRC)
Schweitzerlaan 1, 9728 NR Groningen
Postbus 107, 9700 AC Assen
06 - [redacted]

[redacted]@om.nl
[redacted]@politie.nl
www.om.nl

afwezig even weken op maandag

Document 29.5

(Parket-Generaal)

Van: [redacted] (AP Noord-Nederland)
Verzonden: maandag 12 december 2022 10:32
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword'
CC: [redacted] (AP Noord-Nederland); Tolken in de toekomst (DVOM)
Onderwerp: klacht mbt [redacted]

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij mail ik een klacht over een vertaalopdracht met bink-nummer [redacted]

Klachten formulier

Binknummer : [redacted]

Taal : van [redacted] naar Nederlands. 5.1.1c / 5.1.2f

- nog steeds geen vertaler in Bink, aangevraagd
- wacht op controle
- vertaling te laat ingeleverd, aangevraagd en geleverd
- vertaling helemaal niet aangeleverd
- termijn aanlevering nav mail/telefoon uitgesteld van 13-12-22 naar 23-12-22. Op 29-11-22 heb ik een vertaling aangevraagd met een leveringstermijn van twee weken. Op 2-12 heb ik een mail ontvangen dat er een offerte moest worden opgesteld voor deze opdracht (wat niet het geval was). Hierna werd nogmaals een offerte gestuurd, wat niet nodig was en daarbij een bericht dat de leveringsdatum moest worden verschoven naar 23-12-22, anders zou het spoedtarief gaan gelden. Was er geen offerte gestuurd, was het denk ik ook niet het geval geweest dat de deadline zo ver naar voren geschoven moest worden.
- geen antwoord op mail ontvangen d.d.
- geen RBTV vertaler geregeld en ook niet over gebeld
- mail/telefoon ontvangen voor validatie, terwijl er nog geen vertaling is aangeleverd
- overig nl:

Document 29.6

(Parket-Generaal)

Van: [redacted] (AP Noord-Nederland)
Verzonden: maandag 12 december 2022 10:08
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword'
CC: [redacted] (AP Noord-Nederland); Tolken in de toekomst (DVOM)
Onderwerp: Klacht mbt opdracht [redacted]

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij mail ik een klacht over een vertaalopdracht met bink-nummer [redacted]

Klachten formulier

Binknummer : [redacted]

Taal : van [redacted] naar Nederlands. 5.1.1c / 5.1.2f

- nog steeds geen vertaler in Bink, aangevraagd
- wacht op controle
- vertaling te laat ingeleverd, aangevraagd en geleverd
- vertaling helemaal niet aangeleverd
- termijn aanlevering nav mail/telefoon uitgesteld van 7-12-22 naar 13-12-22. Op 2-12 vertaling aangevraagd, op 7-12 (dag van de oorspronkelijke deadline) een telefoontje gekregen vanuit The Big Word met de vraag of de deadline verplaatst kan worden.**
- geen antwoord op mail ontvangen d.d.
- geen RBTV vertaler geregeld en ook niet over gebeld
- mail/telefoon ontvangen voor validatie, terwijl er nog geen vertaling is aangeleverd
- overig nl:

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker Verwerken & Behandelen

Openbaar Ministerie
Parket Noord-Nederland
Internationaal Rechtshulp Centrum (IRC)
Schweitzerlaan 1, 9728 NR Groningen
Postbus 107, 9700 AC Assen
06 - [redacted]

[redacted]@om.nl

[redacted]@politie.nl

www.om.nl

afwezig even weken op maandag

Document 30

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: Tolken in de toekomst (DVOM)
Verzonden: woensdag 14 december 2022 09:51
Aan: [redacted] (DVOM); [redacted] Parket-Generaal
Onderwerp: FW: Klacht [redacted]

Dag [redacted] en [redacted]

Hierbij de reactie dat Tbw elke klacht serieus neemt en deze binnen de afgesproken deadlines oppakt.

Met vriendelijk groet,

[redacted]

Projectsecretaris
Project Uitmaken Compas
Project Tolken en Vertalingen

Openbaar Ministerie
M. 06 [redacted]
E. [redacted]@om.nl
Afwezig op vrijdag



Van: [redacted]@thebigword.com>
Verzonden: woensdag 14 december 2022 09:46
Aan: Tolken in de toekomst (DVOM) <t [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: Klacht [redacted]

Dag [redacted]

Vergeten alhier terug te koppelen maar deze klacht is gewoon in behandeling genomen uiteraard.

Ik merk dat veel klachten gelijktijdig aan ons en aan u wordt verstuurd. Op zich goed, voor openheid van zaken. Maar wij volgen dan gewoon de SLA zoals beschreven in de DAP.

Het betreft dus in zoverre geen escalatie omdat het gewoon als normale klacht in behandeling is.

In dit geval was er inderdaad voor een extentie gevraagd voor een vertaler die wel kon leveren maar niet op die deadline. Dit is telefonisch besproken maar de dienstdoende bij het OM voelde toch de noodzaak om een klacht in te dienen en deze te escaleren.

Ik ga er natuurlijk van uit dat dit uit een goed hart komt om zo ons te helpen verbeteren, en u mag weten dat wij elke klacht serieus nemen en binnen de afgesproken deadlines oppikken.

Tot zo,

[redacted]

Van: Tolken in de toekomst (DVOM) [redacted] @om.nl>

Datum: woensdag, 7 december 2022 om 11:43

Aan: [redacted] @thebigword.com>, [redacted] @thebigword.com>, [redacted] @thebigword.com>

CC: [redacted] (DVOM) [redacted] @om.nl>

Onderwerp: FW: Klacht [redacted]

Dag [redacted]

5.1.1c / 5.1.2f

Bijgaande klacht bereikt ons. Het betreft van [redacted] naar Nederlands.

Hierbij het verzoek deze uit te zoeken en natuurlijk ook graag een terugkoppeling.

Alvast bedankt!

Met vriendelijk groet,

[redacted]
Projectsecretaris
Project Uitfaseren Compas
Project Tolken en Vertalingen

Openbaar Ministerie

M. 06: [redacted]

E. [redacted] @om.nl

Afwezig op vrijdag



Van: [redacted] (AP Noord-Nederland) [redacted] @om.nl>

Verzonden: woensdag 7 december 2022 09:27

Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' <[redacted]@thebigword.com>

CC: [redacted] (AP Noord-Nederland) <[redacted]@om.nl>; Tolken in de toekomst (DVOM) <tolkenindetoekomst@om.nl>

Onderwerp: Klacht [redacted]

Beste,

Met betrekking tot vertaalopdracht [redacted] wil ik bij deze een klacht indienen. Zie hieronder voor toelichting.

Klachten formulier

Binknummer : [redacted]

Taal : van [redacted] naar Nederlands 5.1.1c / 5.1.2f

X nog steeds geen vertaler in Bink, aangevraagd op 25-11-22 en datum gereed 2-12-22.
Op 7-12-2022 nog steeds de status 'Wacht op controle'. Voor 2-12 ook geen mail gehad
over uitstel/geen vertaler beschikbaar.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Medewerker Verwerken & Behandelen

Openbaar Ministerie
Parket Noord-Nederland
Internationaal Rechtshulp Centrum (IRC)
Schweitzerlaan 1, 9728 NR Groningen
Postbus 107, 9700 AC Assen

06 - [REDACTED]
[REDACTED]@om.nl
[REDACTED]@politie.nl
www.om.nl

Afwezig op [dag]

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 31

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: woensdag 14 december 2022 10:49
Aan: [redacted]
Onderwerp: aanbestedingsjurist

Waarde [redacted]

ik zag dat je je ondertekening al hebt aangepast. Dat komt mooi uit, want het is met the big word voor de vertaaldienstverlening 5 voor 12. Er vindt vandaag nog een voortgangsoverleg plaats, maandag hebben [redacted] en [redacted] een tweede indringend overleg met tbw. Dan moeten de resultaten veel beter zijn en de klachten minimaal. We hebben daarna volgende week een gesprek met de stuurgroep en daar is men duidelijk klaar met tbw. Omdat wel vaststaat dat ze tenminste twee KPI's niet gaan halen, is het dan tijd om afscheid te gaan nemen. We zijn nu al maanden aan het emmeren.

Hoe vliegen we dat aan? Ik heb in okt. toen we de live gang van tbw voor perceel 3 wilden uitstellen met [redacted] en onze bedrijfsjurist [redacted] contact gehad, maar we dreigen nu in een volgende fase te komen.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
senior manager bedrijfsvoeringsbeleid

Openbaar Ministerie
Parket-Generaal
088- [redacted]
06 - [redacted]
[redacted] [@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)
twitter @ [redacted]

Document 32

/O=OM/OU=EXCHANGE ADMINISTRATIVE GROUP (FYDIBOHF23SPDLT)/CN=RECIPIENTS/CI

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: woensdag 14 december 2022 16:28
Aan: [redacted] (AP Amsterdam)
CC: [redacted] (AP Amsterdam); [redacted] (DVOM); Tolken in de toekomst (DVOM)
Onderwerp: RE: vertaalopdracht [redacted]

Waarde [redacted]

5.1.1c / 5.1.2f

Je hebt helemaal gelijk. In dit geval is de opdracht verstrekt op 8 december, leverdatum 14 december, 1.600 woorden. Dat moet makkelijk kunnen. [redacted] is natuurlijk een lastige taal, maar dat was op het op 8 december ook al. Dit is nu precies zo'n geval waarvan we vinden dat de intermediair niet goed functioneert. Mijn collega [redacted] zit er bovenop en noteert zeker deze klacht. Er moet bliksemsnel iets veranderen want zo kan het niet langer. Met het ministerie wordt richting de intermediair strak geacteerd. We rekenen er eigenlijk op dat de boodschap die we afgaven duidelijk genoeg is en dat het 5 voor 12 is. Anders gaan we andere stappen zetten.

Stuur dit soort melding a.u.b. altijd door, naar [redacted]@om.nl

Groet,

[redacted]
06 - [redacted]

Van: [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 14 december 2022 16:04
Aan: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: vertaalopdracht [redacted]

Waarde [redacted],

Helaas gebeurt het regelmatig dat op de dag waarop wij de vertaling terugverwachten, er een melding komt met een verzoek voor uitstel.

Wat ons betreft mosterd na de maaltijd. Er is een reden waarom wij op een bepaalde datum een vertaling verwachten, vanwege termijnen.

Helaas kan ik via Smartflow niet zien wanneer de aanvraag is ingediend en hoeveel tijd een vertaler had om te vertalen, of om welke zaak het gaat, is ook niet duidelijk.

We hopen nu maar op een vertaling [redacted] (op tijd)

Met vriendelijke groet,

5.1.1c / 5.1.2f

[redacted]
Sectiecoördinator
Administratie Onderzoeken, Ondernijning & Interventies

Openbaar Ministerie
Amsterdam
088 - [redacted]
06 - [redacted]
[redacted]@om.nl
www.om.nl
donderdag afwezig

Van: Zittingsvoorbereiding Kanton (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 14 december 2022 14:30
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' <[redacted]@thebigword.com>
CC: [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: vertaalopdracht [redacted]

Goedemiddag,

Ik vind het spijtig dat ik pas vandaag hierover bericht krijg, terwijl ik vandaag de vertaling terug had verwacht.

Het is eventueel ook mogelijk anders om in plaats van een vertaling in [redacted] een vertaling in [redacted] te doen. Hiervoor is het misschien makkelijker om een vertaler te vinden.

5.1.
1c

Moet ik het verzoek dan opnieuw indienen? Of kunt u hiermee verder.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Openbaar Ministerie
Arrondissementsparket Amsterdam
Zittingsvoorbereiding Kanton
IJDok 163, 1013 MM Amsterdam
Postbus 115, 1000 AC Amsterdam
088 - [redacted]

[redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]@thebigword.com>
Verzonden: woensdag 14 december 2022 14:14
Aan: Zittingsvoorbereiding Kanton (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: vertaalopdracht [redacted]

Beste klant ,

Het betreft de volgende opdracht:

Kenmerk van het OM: [redacted]
Vertaalrichting: Nederlands naar [redacted] 5.1.1c / 5.1.2f
Woordenaantal: 900
Type dienst: Vertaling
Leveringsdatum: 14/12/2022 - 12:00:00

We hebben van u deze vertaalopdracht ontvangen voor 14/12/2022, we hebben helaas geen vertaler die beschikbaar is op u aangegeven datum en tijd.

Is het eventueel mogelijk om deze deadline te verzetten?

Wij doen ons uiterste best om hiervoor een oplossing te vinden.

We blijven ook verder zoeken naar een vertaler die beschikbaar is.

Zodra we nieuwe informatie hebben i.v.m. deze opdracht laten we het u weten.

Gaat dit lukken voor u?

Onze oprechte excuses voor het ongemak dat dit met zich meebrengt.

Heeft u vragen of opmerkingen, neem dan gerust contact met ons op via [redacted]@thebigword.com.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
thebigword

Helpdesk
Openbaar Ministerie
thebigword B.V.



[redacted]@thebigword.com
nl.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 34

(Parket-Generaal)

Van: Tolken in de toekomst (DVOM)
Verzonden: maandag 19 december 2022 12:34
Aan: [redacted]@thebigword.com'
CC: [redacted] (DVOM); [redacted] (Parket-Generaal)
Onderwerp: FW: klacht vertaalopdracht [redacted]

Dag [redacted]
Bijgaande klacht bereikt ons. Het betreft van [redacted] naar Nederlands. **5.1.1c / 5.1.2f**
Hierbij het verzoek deze uit te zoeken en natuurlijk ook graag een terugkoppeling.
Alvast bedankt!

Met vriendelijk groet,

[redacted]
Projectsecretaris
Project Uitfaseren Compas
Project Tolken en Vertalingen

Openbaar Ministerie
M. 06: [redacted]
E. [redacted]@om.nl
Afwezig op vrijdag



Van: [redacted] (AP Noord-Nederland) [redacted]@om.nl>
Verzonden: maandag 19 december 2022 12:14
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' <[redacted]@thebigword.com>
CC: Tolken in de toekomst (DVOM) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Noord-Nederland) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: klacht vertaalopdracht [redacted]

Geachte heer/mevrouw,

5.1.1c / 5.1.2f

Hierbij dien ik een klacht in over vertaalopdracht [redacted] [redacted]-Nederlands.

Op 12 december 2022 heb ik een vertaalopdracht ingediend voor vertaling van 2 pagina's van het [redacted] naar het Nederlands. de inlevertermijn verstrijkt vandaag 19 december 2022.
Zojuist kreeg ik van u een mail met het verzoek om de deadline te verzetten, omdat er geen vertaler beschikbaar is op de door mijn aangeven datum en tijd.
Waarom stuurt The Big Word pas zo laat een bericht dat het niet lukt om een vertaler te regelen, ik kan nu niet anders dan de inlevertermijn te verlengen.
Het betreft een vertaling [redacted] naar Nederlands, het lijkt mij dat daar genoeg vertalers van moeten zijn.

**5.1.
1c /
5.1.
2f**

Zoals ik al eerder gemeld heb valt het mij de laatste tijd op dat het veel langer duurt voordat een vertaalopdracht wordt opgepakt dan voorheen.

Met vriendelijke groet,

Arrondissementsparket Noord-Nederland
IRC Noord-Nederland
Bezoekadres Arr.parket Noord-Nederland: Paterswoldseweg 814, 9728 BM Groningen
Bezoekadres IRC: Schweitzerlaan 1, 9728 NR Groningen
Postadres IRC: Postbus 107, 9400 AC Assen
Tel: + 31(0) [redacted]
Fax: +31(0)88 [redacted]
E-mail: [redacted]@politie.nl

Van: Openbaar Ministerie | thebigword <[redacted]@thebigword.com>
Verzonden: maandag 19 december 2022 11:42
Aan: [redacted] (AP Noord-Nederland) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: vertaalopdracht [redacted]

Beste klant ,

Het betreft de volgende opdracht:

Kenmerk van het OM: [redacted]
Vertaalrichting: [redacted] naar Nederlands 5.1.1c / 5.1.2f
Woordenaantal: 200
Type dienst: Vertaling
Leveringsdatum: 19/12/2022 - 12:00:00

We hebben van u deze vertaalopdracht ontvangen voor 19/12/2022, we hebben helaas geen vertaler die beschikbaar is op u aangegeven datum en tijd.

Is het eventueel mogelijk om deze deadline te verzetten?

Wij doen ons uiterste best om hiervoor een oplossing te vinden.

We blijven ook verder zoeken naar een vertaler die beschikbaar is.

Zodra we nieuwe informatie hebben i.v.m. deze opdracht laten we het u weten.

Gaat dit lukken voor u?

Onze oprechte excuses voor het ongemak dat dit met zich meebrengt.


Heeft u vragen of opmerkingen, neem dan gerust contact met ons op via [redacted]@thebigword.com.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
thebigword

Helpdesk
Openbaar Ministerie
thebigword B.V.



@thebigword.com
nl.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 35

(Parket-Generaal)

Van: Tolken in de toekomst (DVOM)
Verzonden: dinsdag 13 december 2022 13:30
Aan: [redacted]@thebigword.com'
CC: [redacted] (DVOM); [redacted] (Parket-Generaal)
Onderwerp: FW: klacht [redacted] vertaalopdracht Nederlands - [redacted]
Bijlagen: klacht m.b.t. [redacted] klacht m.b.t. vetaalopdracht [redacted] klacht mbt [redacted]
[redacted] klacht mbt [redacted]; klacht mbt [redacted] Klacht mbt
opdracht [redacted]

5.1.1c /
5.1.2f

bijlagen
reeds
beoorde
eld in
doc
29-29.6

Dag [redacted]

Zoals telefonisch besproken stuur ik de klachten die vanaf vrijdag bij ons binnengekomen zijn.

Dat deze binnen korte tijd gemeld bij ons en vind ik zeer zorgelijk.

Wil je dit even uitzoeken, een oplossing hiervoor vinden en natuurlijk op kort termijn een terug koppeling hierover doen?

Alvast dank!

Met vriendelijk groet,

[redacted]
Projectsecretaris
Project Uitfaseren Compas
Project Tolken en Vertalingen

Openbaar Ministerie
M. 06 [redacted]
E. [redacted]@om.nl
Afwezig op vrijdag



Van: [redacted] (AP Noord-Nederland) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: vrijdag 9 december 2022 14:45
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' <[redacted]@thebigword.com>
CC: Tolken in de toekomst (DVOM) <tolkenindetoekomst@om.nl>; [redacted] (AP Noord-Nederland)
[redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: klacht [redacted] vertaalopdracht Nederlands - [redacted]

5.1.1c / 5.1.2f

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij mail ik u een klacht in de onderstaande vertaalopdracht.

Binknummer : [redacted]

Taal : van Nederlands naar het [redacted] 5.1.1c / 5.1.2f

De inleverdatum van de vertaling stond op 7 december 2022 uiterlijk 12 uur.

Aangezien ik 's middags nog geen vertaling had ontvangen, heb ik hierover met de vertaalster contact opgenomen.

De vertaalster had wel het brondocument ontvangen, maar geen officiële bevestiging van TBW ontvangen.

Volgens de vertaalster kan zij pas de opdracht in het portaal zien en vervolgens declareren, nadat zij officieel gekoppeld is aan de opdracht.

Op 7 december 2022 16:28 uur heeft per mail aan mij doorgegeven dat de vertaalster het brondocument niet heeft ontvangen. Tevens heeft u mij verzocht om de inlevertermijn van de vertaling te verlengen naar 12 december 2022.

Op 8 december 2022 heb ik per mail aangegeven dat er een ander probleem speelt, nl. het niet koppelen van vertaalster aan de vertaalopdracht.

Vervolgens heeft u telefonisch aangegeven dit uit te zoeken en op zoek te gaan naar een vertaler die eerder dan 12 december kan leveren.

Dit is helaas niet gelukt en de inleverdatum is door u zelfs verschoven naar ergens in de loop van de dinsdag 13 december 2022.

Tevens valt het mij op dat de vertaalopdrachten een stuk minder snel dan voorheen worden opgepakt (duurt soms bijna een week).

Regelmatig komt het voor dat een opdracht pas aan een vertaler wordt toegewezen, nadat wij per mail of telefonisch hebben nagevraagd of de vertaalopdracht binnenkort kan worden opgepakt.

Hierdoor heeft een vertaler minder tijd om de vertaling af te handelen en komt het regelmatig voor dat de inleverdatum verlengd moet worden.

Is er ook een termijn afgesproken waarbinnen een opdracht moet worden opgepakt/afgehandeld?

Met vriendelijke groet,

██████████
Arrondissementsparket Noord-Nederland

IRC Noord-Nederland

Bezoekadres Arr.parket Noord-Nederland: Paterswoldseweg 814, 9728 BM Groningen

Bezoekadres IRC: Schweitzerlaan 1, 9728 NR Groningen

Postadres IRC: Postbus 107, 9400 AC Assen

Tel: + 31(0)6 ██████████

Fax: +31(0)88 ██████████

E-mail: ██████████@[politie.nl](mailto:██████████@politie.nl)

Document 36

(Parket-Generaal)

Van: Tolken in de toekomst (DVOM)
Verzonden: woensdag 21 december 2022 11:07
Aan: [redacted]
CC: [redacted] (DVOM); [redacted] (Parket-Generaal)
Onderwerp: FW: klacht [redacted]
Bijlagen: FW: klacht [redacted] vertaalopdracht Nederlands - [redacted]; FW: klacht vertaalopdracht [redacted]

bijlagen
reeds
beoorde
eld in
doc
29-29.6

5.1.1c /
5.1.2f

Dag [redacted]
Onderstaand stuur ik je de klacht [redacted] die ons bereikte. Het betreft [redacted] naar Nederlands.
Hierbij het verzoek deze uit te zoeken en natuurlijk ook graag een terugkoppeling.

Bijgaand stuur ik ook de klachten die ik destijds naar TbW gestuurd heb.
Mogelijk is het wel opgepakt maar wil je zo goed zijn ons te laten weten wat hiervan de status is?
Ik zie graag je reactie graag deze week nog tegemoet en natuurlijk alvast bedankt!

Met vriendelijk groet,

[redacted]
Projectsecretaris
Project Uitfaseren Compas
Project Tolken en Vertalingen

Openbaar Ministerie
M. 06 [redacted]
E. [redacted]@om.nl
Afwezig op vrijdag



Van: [redacted] (AP Noord-Nederland) [redacted]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 20 december 2022 13:57
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' <[redacted]@thebigword.com>
CC: Tolken in de toekomst (DVOM) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Noord-Nederland) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: klacht [redacted]

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij mail ik u een klacht in de onderstaande vertaalopdracht.

Binknummer : [redacted]
Taal : van [redacted] naar Nederlands

Op 14 december 2022 vertaling van 2 pagina's [redacted] naar Nederlands aangevraagd, inleverdatum 20 december 2022 voor 9 uur.

Vandaag om 12.27 uur bevestigingsmail van vertaler ontvangen dat de opdracht is aangenomen.
Volgens vertaler was om 11 uur contact met haar opgenomen met de vraag of zij vandaag een vertaling kon oppakken en leveren.

5.1.
1c

De vertaalopdracht was al op 14 december aangemaakt, waarom is er pas na het aflopen van de deadline telefonisch een vertaler gezocht?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Arrondissementsparket Noord-Nederland

IRC Noord-Nederland

Bezoekadres Arr.parket Noord-Nederland: Paterswoldseweg 814, 9728 BM Groningen

Bezoekadres IRC: Schweitzerlaan 1, 9728 NR Groningen

Postadres IRC: Postbus 107, 9400 AC Assen

Tel: + 31(0)6 [REDACTED]

Fax: +31(0)88 [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]@politie.nl

Document 37

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)
Verzonden: woensdag 21 december 2022 12:02
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword'
CC: [redacted] (AP Noord-Holland); [redacted] (Parket-Generaal)
Onderwerp: RE: TAV [redacted] [redacted]

Opdracht intrekken !!

Ik vind het wel erg moeizaam en extra werk dat dit allemaal bevestigd dient te worden via de mail.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
IRC Medewerkster

IRC/AP Noord-Holland
M 06 [redacted]
(T 088- [redacted]
www.om.nl



Gelieve deze mail uit respect voor het milieu enkel af te drukken als het echt noodzakelijk is.

Van: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]@thebigword.com>
Verzonden: woensdag 21 december 2022 11:58
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: TAV [redacted] [redacted]

Beste klant,

Dank voor u tijd aan de telefoon.

U heeft aangegeven dat u vertaalopdracht [redacted] wilt opzeggen, zou u dit s.v.p. via een reactie op dit bericht willen bevestigen? We zullen er dan voor zorgen dat deze vertaalopdracht aan onze kant wordt geannuleerd.

Heeft u vragen of opmerkingen, neem dan gerust contact met ons op via [redacted]@thebigword.com.

Bij voorbaat dank voor uw hulp.

Met vriendelijke groet,

Helpdesk
Openbaar Ministerie
thebigword B.V.



[redacted]@thebigword.com
nl.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 39

(Parket-Generaal)

Van: [redacted] (DVOM)
Verzonden: donderdag 22 december 2022 13:25
Aan: [redacted] (AP Amsterdam); [redacted] (AP Noord-Nederland);
[redacted] (AP Noord-Holland); [redacted] (Rechtbank Noord-Holland);
[redacted]@rechtspraak.nl; [redacted] (AP Den Haag); [redacted]
(Rechtbank Zeeland-West-Brabant)
CC: [redacted] Parket-Generaal; Tolken in de toekomst (DVOM); [redacted]
(AP Oost-Brabant); [redacted] (AP Amsterdam)
Onderwerp: Update samenwerking TBW - vertalingen

Beste collega's,

Sinds resp. juli en oktober dienen aanvragen van vertalingen gedaan te worden via de intermediair The Big Word (TBW). Veelal gaat deze samenwerking inmiddels goed. Toch heeft deze overgang ook zijn moeilijkheden met zich meegebracht en zien wij bij bepaalde parketten en rechtbanken te veel problemen. Wij ontvangen vaak mails waarin klachten m.b.t. de levering van TBW met ons worden gedeeld en krijgen vragen over de maatregelen die wij nemen hiertegen. Met deze mail wil ik jullie meenemen in de acties die door ons en TBW worden ondernomen om de samenwerking te verbeteren.

Problemen die door jullie zijn geadresseerd zijn o.a. de volgende:

- Geen of te late levering
- (te) late communicatie over het niet halen van levertermijn en verzoeken om verlenging van deze deadlines
- Geen beschikbare RBTV-vertaler
- Slechte bereikbaarheid TBW-helppdesk

Wij zijn ons bewust van deze problemen en de problematiek die dit met zich meeneemt in de uitvoering. De afgelopen periode hebben wij om die reden (bijna) dagelijks contact met TBW om tot verbetering van hun prestaties te komen. Zij hebben op basis hiervan een verbeterplan opgesteld waaraan nu uitvoering wordt gegeven. Dit plan ziet m.n. op het verbeteren van hierboven genoemde issues waarbij naar de grondoorzaken van deze problemen gekeken wordt.

5.1.1c / 5.1.2f

Dé aanleiding voor de problemen zoals genoemd is dat vertalers voor verschillende talen schaars zijn. TBW **werft daarom actief nieuwe vertalers** waarbij de focus ligt op de meest problematische talencombinaties. Bovendien ontwikkelt TBW **trainingen** voor vertalers t.b.v. hun toetreding tot het RBTV. Verder heeft TBW een **samenwerking opgezet met de [redacted]** (de intermediair die levert aan de overige OM-onderdelen) om zo de poule vertalers uit te breiden. De contracten voor deze samenwerking zijn onlangs gefinaliseerd en ondertekend waardoor de samenwerking nu daadwerkelijk kan starten.

Aangezien TBW een relatief nieuwe partij op de vertalers-markt is, heeft het nog niet een sterke **vertrouwensband** kunnen opbouwen met haar vertalers. Door negatieve mediaberichten en onderlinge communicatie tussen vertalers bijvoorbeeld, waarin wordt aangegeven dat partijen als het OM via TBW pas laat hun vertalers betalen, kiezen vertalers voor andere opdrachtgevers. TBW heeft nu **wekelijkse koffiemomenten en maandelijkse evenementen** gepland voor vertalers om op die manier een hechtere community te ontwikkelen. Bovendien heeft TBW nu (om (groeierende) boosheid en wantrouwen van vertalers te beperken) **alle opdrachten tm november uitbetaald**, ongeacht of hiervan de prestatie door OM is bevestigd.

Probleem blijft wel dat wij, OM en Rechtspraak, achterblijven in het betalen van de facturen van TBW. Wanneer een vertaling wordt geleverd dient de aanvrager van de vertaling deze opdracht in Smartflow te valideren. Daarna stuurt TBW hun factuur aan DVOM en betalen wij deze. Vervolgens worden de vertalers betaald door TBW. Vorige week **stonden meer dan 400 opdrachten nog ongevalideerd open** in Smartflow. N.a.v. een mail-actie van mij zijn vervolgens iets meer dan 100 opdrachten alsnog gevalideerd. Echter, dat betekent ook dat er nog steeds een zorgwekkend groot aantal opdrachten openstaat, met de consequentie dat vertalers niet betaald kunnen worden door TBW.

TBW is verder **het back-office team aan het versterken** door nieuwe medewerkers aan te nemen. Hiermee willen zij de bereikbaarheid van de help-desk verbeteren en meer grip krijgen op de binnenstromende opdrachten. Bovendien zullen zij hun **stuurinformatie anders inrichten en gaan gebruiken** om daarmee te voorkomen dat deadlines gemist worden en er tijdig gecommuniceerd wordt indien er issues zijn rondom levering.

In de contracten met TBW is opgenomen dat alle opdrachten die niet kwalificeren als spoed (*spoed is: opdrachten < 5.100 woorden die binnen drie dagen nodig zijn of opdrachten > 5100 woorden die binnen 5 werkdagen geleverd moeten worden*) geleverd worden binnen een door de aanvrager en TBW overeengekomen termijn. Dit betekent dat wanneer de aanvrager een niet-spoedopdracht uitzet met een bepaalde levertermijn, TBW contact mag opnemen met de aanvrager om (indien nodig) de levertermijn in overleg aan te passen. Soms is dergelijke aanpassing niet mogelijk en is de vertaling echt nodig op het aangegeven moment. TBW zal in die gevallen alles op alles moeten zetten om alsnog de levering te laten plaatsvinden (in dit kader verwijs ik weer naar eerder genoemde maatregelen om de vertalers-poule van TBW uit te breiden). Wat niet de bedoeling is, is dat TBW pas op het laatste moment (denk aan: de dag van de deadline zelf) of ná de deadline contact opneemt met de aanvrager om de levertermijn te bespreken. Dit gebeurt momenteel wel, en het gebeurt te vaak. TBW zal daarom vanaf nu **automatisch een systeemmelding** ontvangen wanneer een krappe termijn wordt gegeven door de aanvrager zodat direct contact opgenomen kan worden met de aanvrager om de levertermijn te bespreken.

Daarnaast probeert TBW haar **vertalers beter/consequenter door te laten geven dat een vertaling geleverd is** zodat zij actie kunnen ondernemen wanneer de deadline nadert en de vertaling nog niet is geleverd. Vertalers hebben dit altijd al moeten doen, maar TBW ziet toch dat dit niet altijd gebeurt en stuurt hier (dus) steeds strenger op. Ook wordt strenger geacteerd bij niet-/te late levering door vertalers. In eerste instantie krijgen vertalers een waarschuwing wanneer zij een vertaling te laat / niet leveren en bij herhaling zal de samenwerking worden beëindigd.

Deze maatregelen zullen tot een verbetering van de prestaties van TBW moeten leiden. Dit betekent dat wij binnen redelijke termijn (hier is onze bedrijfsjurist bij betrokken) ook een radicale afname van het aantal klachten willen zien. Om die reden wil ik jullie vragen om de **klachten die zien op (tijdige) communicatie vanuit TBW en (tijdige) levering van vertalingen consequent ook cc. te mailen aan de postbus van TidT [redacted]@om.nl**. (Andere) juridische mogelijkheden van Openbaar Ministerie / de Rechtspraak worden gelijktijdig onderzocht.

Tot slot wil ik iedereen vragen om de **openstaande opdrachten van ieder parket langs te lopen en te valideren**. De afgelopen twee weken heb ik lijsten gestuurd aan individuele medewerkers en parketten/rechtbanken met openstaande opdrachten. Van de 400+ opdrachten zijn ongeveer 100 opdrachten afgerond n.a.v. mijn mails. Ik zal nieuwe **(geüpdatete) lijsten** sturen met het verzoek deze lijsten allemaal voor het eind van 2022 nog te valideren (voor zover mogelijk). Mochten er onduidelijkheden zijn over de manier waarop dit moet, dan hoor ik het graag. Voor de volledigheid heb ik de handleidingen van Smartflow in de bijlage toegevoegd.

Overigens zijn wij bezig dit **validatie-proces te vergemakkelijken voor de OM-medewerker**. Smartflow zal zelf de woorden van de te vertalen bestanden tellen zodat deze (en de door vertaler opgegeven prestatie) slechts nog kort gecontroleerd hoeven te worden. Bovendien zal binnenkort een proceswijziging plaatsvinden die inhoudt dat de vertaler niet meer de vertaling terugstuurt naar de aanvrager, maar naar een OM en rechtspraak algemene postbus. Achter deze postbus zit een robotje dat de vertalingen automatisch bij ontvangst ontsleutelt en in Smartflow uploadt. Deze wijziging zorgt voor de (aanzienlijke) vermindering van administratieve handelingen voor de OM- en rechtspraakmedewerker én voorkomt dat vertalingen bij de aanvrager blijven liggen (bijvoorbeeld wanneer deze ziek is en zijn/haar mail niet oppakt). Wij zullen uiteraard tijdig communiceren wanneer deze wijzigingen doorgevoerd wordt zodat iedereen goed op de hoogte is van de komende veranderingen en de gevolgen daarvan.

NB. Let a.u.b. ook goed op de leverdatum bij het bestellen van een vertaling. Een spoedopdracht houdt in dat een vertaler extra snel moet leveren. Dit betekent (dus) ook dat de kosten voor dergelijke bestellingen hoger liggen dan bij 'normale' opdrachten. Wanneer het **niet nodig is om een opdracht met spoed aan te vragen, doe dit dan ook niet**. Dat scheelt ons in kosten en zorgt voor meer ruimte bij vertalers.

Mochten er vragen zijn dan hoor ik het graag. Voor nu wil ik iedereen alvast fijne feestdagen wensen en een gelukkig en gezond 2023!

Met vriendelijk groet,

[Redacted]

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie

Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [Redacted]

E. [Redacted]@om.nl

www.om.nl

Document 40

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (AP Noord-Holland)
Verzonden: donderdag 29 december 2022 09:03
Aan: [redacted] (DVOM); [redacted] (Parket-Generaal)
CC: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland); [redacted] (AP Noord-Holland); [redacted] (AP Noord-Holland)
Onderwerp: FW: Doorst: Openstaande validaties
Bijlagen: Openstaande validaties.xlsx

Ik mag, gelet op onderstaande mail, concluderen dat de dienst nog steeds niet naar tevredenheid levert. Ik vraag me af, hoe lang wij dit als OM nog op deze manier accepteren. We zijn met zijn allen al een half jaar heel druk met dit bedrijf!

Groet [redacted].

Van: [redacted]. (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 28 december 2022 12:24
Aan: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: Doorst: Openstaande validaties

Hoi [redacted]

Bijgevoegd openstaande validaties overzicht met een recente status van de aanvragen die ons team ingediend heeft.

- TBW en vertalers koppelen aantal woorden niet terug
- Reageren niet op de mail met het verzoek om woordenaantal door te geven
- We ontvangen geen vertaling en we worden ook niet op hoogte gebracht
- Leveren niet tijdig in en verwerken annuleringen niet

Als er vragen zijn dan hoor ik dat graag.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Coördinator Team Interventies

Openbaar Ministerie
Arrondissementsparket Noord-Holland
Simon de Vrieshof 1, 2019 HA HAARLEM
Postbus 601, 2003 RP HAARLEM
06 [redacted]
[redacted]@om.nl
www.om.nl

afwezig op maandag

Van: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Verzonden: vrijdag 23 december 2022 07:53
Aan: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
CC: [redacted] ([redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: Doorst: Openstaande validaties

Hoi wil jij de mensen in team benaderen. Dank!

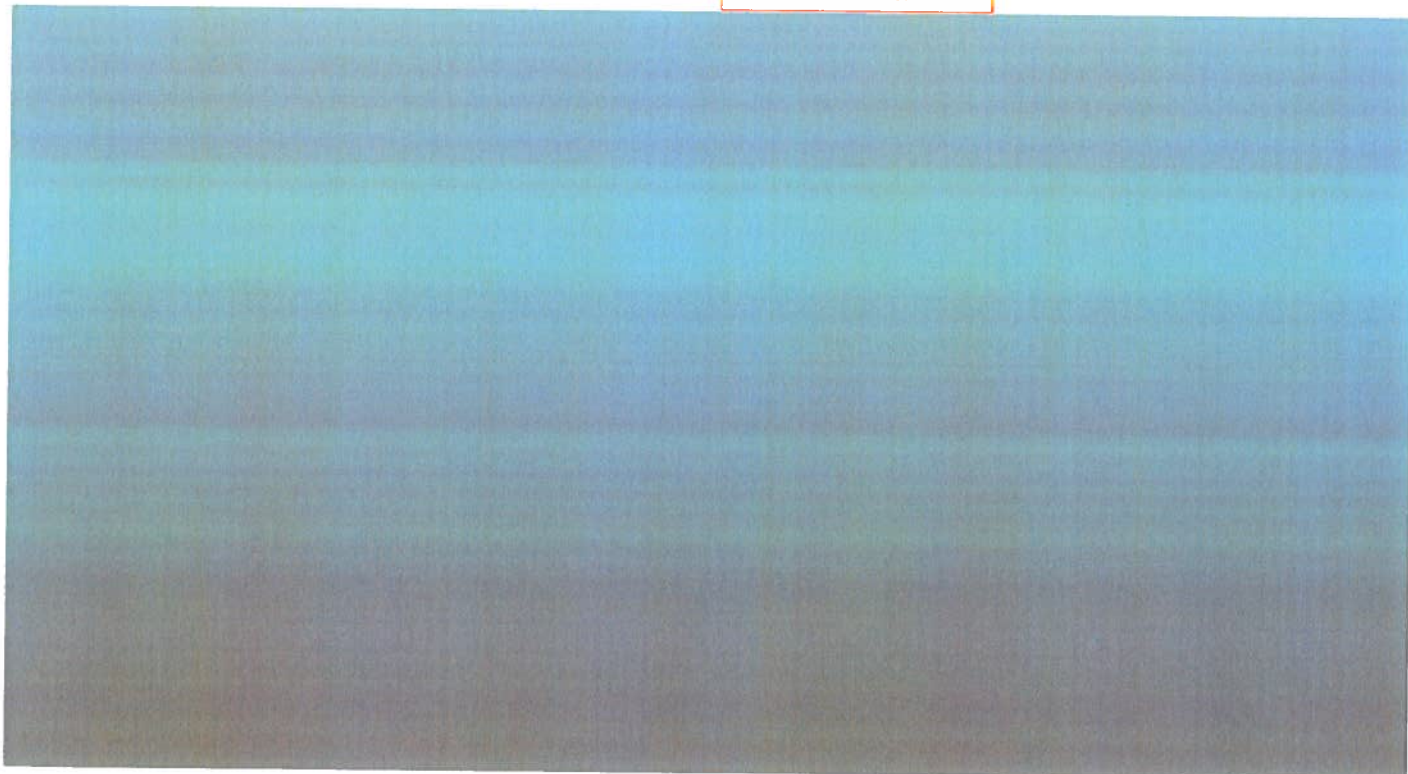
Van: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Datum: 22 december 2022 om 22:46:42 CET
Aan: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>, [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: Openstaande validaties

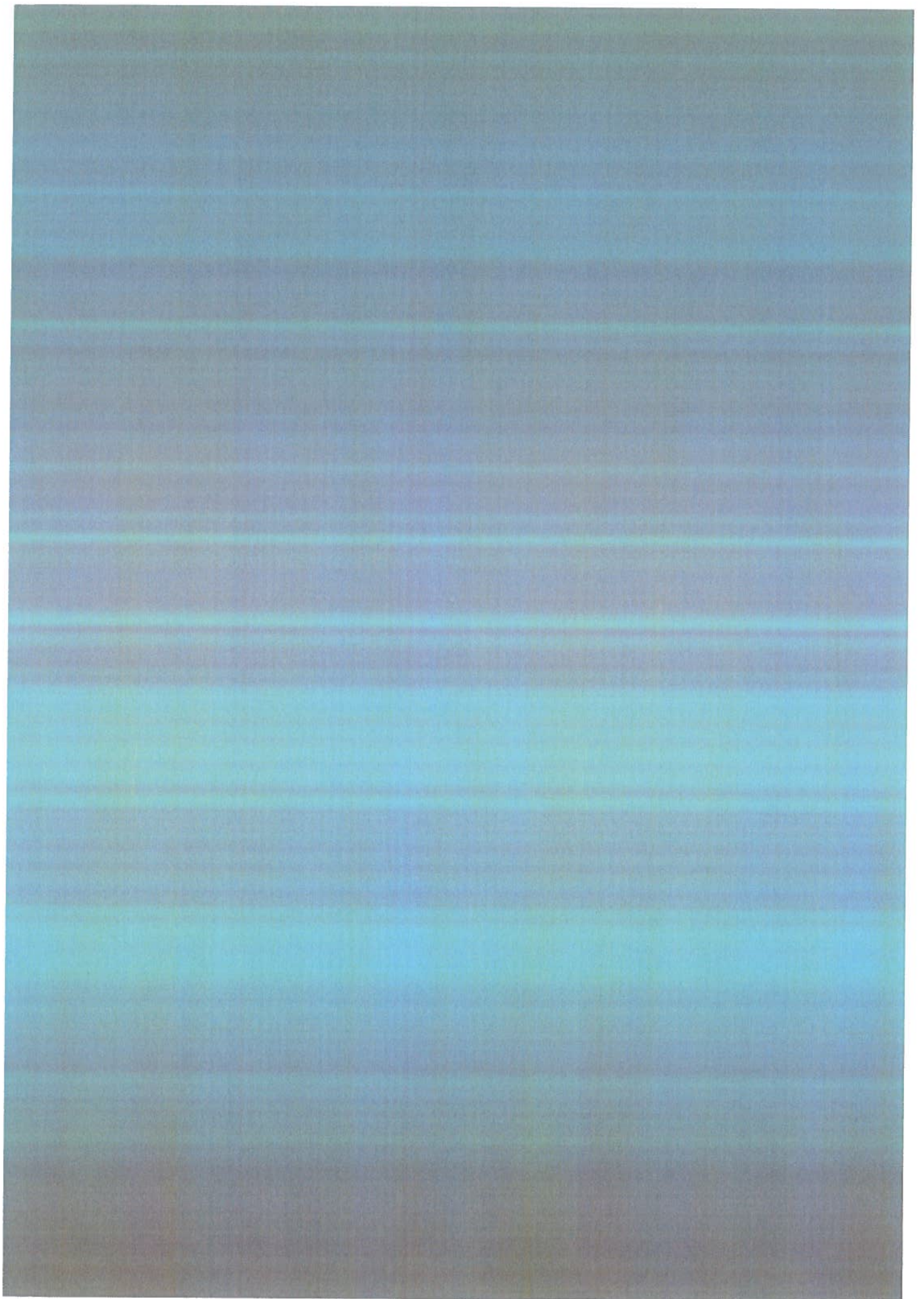
Beste [redacted] en [redacted]

Het is ons opgevallen dat er bij het AP Noord-Holland een aantal vertaalopdrachten nog niet gevalideerd zijn. Dit dient zo snel mogelijk alsnog in orde gemaakt te worden ivm facturatie van de vertalers. Zouden jullie er zorg voor kunnen dragen dat deze opdrachten worden gevalideerd? Ik heb eerder lijsten naar iedere medewerker apart gestuurd, maar er blijft een te grote hoeveelheid opdrachten openstaan. Van een deel heb ik wel een terugkoppeling ontvangen. Mocht er bij de overige opdrachten ook iets aan de hand zijn waardoor validatie niet mogelijk is, dan hoor ik het graag (m.n. niet-levering is hierbij van belang).

@ [redacted] ik heb bij een aantal opdrachten een opmerking toegevoegd. Zou jij de vertalers van deze opdrachten kunnen vragen nogmaals het aantal woorden te mailen naar de aanvragers zodat ook die opdrachten zsm gevalideerd kunnen worden? Kan je ook de opdrachten waarbij is aangegeven dat vertaling niet geleverd is oppakken?

5.1.1c / 5.1.2f





Met vriendelijk groet,

[Redacted]

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie

Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [Redacted]

E. [Redacted]@om.nl

www.om.nl

Document 41

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)
Verzonden: maandag 2 januari 2023 15:12
Aan: [redacted] (DVOM); IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland); [redacted]
CC: [redacted] (Parket-Generaal); [redacted]@rechtspraak.nl
Onderwerp: RE: [redacted]-rhv-[redacted].uti // [redacted] iav papieren vert.

Goedemiddag [redacted]

Bedankt voor je antwoord en het uitzetten van de vraag. The Big Word heeft medegedeeld dat de gewaarmerkte vertaling per post volgt, maar dat had ik zelf al met de vertalers kort gesloten. Nogmaals de vraag bij the big word uitgezet, maar verder geen reactie.

Prettige werkdag verder,

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088-[redacted]
M 06-[redacted]
E-mail [redacted]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: maandag 2 januari 2023 14:17
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl; [redacted]@thebigword.com
CC: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl; [redacted]@rechtspraak.nl
[redacted]@rechtspraak.nl
Onderwerp: RE: [redacted]-rhv-[redacted].uti // [redacted] iav papieren vert.

Beste [redacted]

5.1.1c /
5.1.2f

Contactpunt Smartflow kan hier inderdaad geen hulp bieden wanneer het gaat om informatie die middels Smartflow succesvol is doorgezet aan de intermediair. Ik zag dat je mail ook verstuurd was aan [redacted]@thebigword.com, heb je inmiddels reactie van hen ontvangen?

@ [redacted] zou jij kunnen nagaan waarom deze informatie niet goed bij de vertaalster is terecht gekomen en of haar verdiensten correct worden vergoed?

Met vriendelijk groet,

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie

Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]

E. [redacted]@om.nl

www.om.nl

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Verzonden: dinsdag 27 december 2022 11:20

Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>; [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>;
[redacted]@rechtspraak.nl' [redacted]@rechtspraak.nl>

Onderwerp: FW: [redacted]-rhv-[redacted].uti // [redacted] iav papieren vert.

Goedemorgen,

5.1.1c /
5.1.2f

In een tweetal vertaalopdrachten is in BINK verzocht om een gewaarmerkte vertaling. In beide gevallen komt dit verzoek niet aan bij de vertaler en ontvangen we alleen een versleutelde vertaling per email.

Ik heb de constatering uitgezet bij diegene waarvan ik dacht dat ze hierover gaan: collega's van Smartflow en The Big Word. Maar ik heb het mis. Zie onderstaande reactie van collega [redacted]

Omdat ik niet weet bij dit dan wel gemeld moet worden, informeer ik jullie hierover.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088-[redacted]
M 06-[redacted]
E-mail [redacted]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: DVOM Contactpunt Smartflow <[redacted]@om.nl>

Verzonden: dinsdag 27 december 2022 10:29

Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Onderwerp: RE: [redacted]-rhv-[redacted].uti // [redacted] iav papieren vert.

5.1.1c
/ 5.1.2f

Goedemorgen:

Daar gaan wij niet over, wij kunnen hierin niet bemiddelen. Dit is tussen het OM (opdrachtgever) en TheBigWord.

Met vriendelijke groet

[redacted]
Contactpunt Smartflow
Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM
T [redacted]
E [redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 27 december 2022 10:26
Aan: DVOM Contactpunt Smartflow [redacted]@om.nl>; 'Openbaar Ministerie | thebigword'
[redacted]@thebigword.com>
Onderwerp: FW: [redacted]-rhv-[redacted].uti // [redacted] iav papieren vert.

Goedemorgen,

5.1.1c /
5.1.2f

Zie onderstaande mailwisseling over een vertaalopdracht waar ook opdracht is gegeven voor een gewaarmerkte vertaling. De vertaler geeft aan dat dit niet is overgekomen(?)

Willen jullie nagaan waar de schoen wringt en dit verder oplossen?.

Bedankt,

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088 [redacted]
E-mail [redacted]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: [redacted]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 27 december 2022 10:04
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: Re: [redacted]-rhv-[redacted].uti // [redacted] iav papieren vert.

5.1.1c /
5.1.2f

Goedemorgen,

Het is goed dat u dat vraagt, want daar had ik niets over doorgekregen. Mag ik de adresgegevens? Dan zal ik het rhv vandaag versturen.

Wilt u dit bij de validering bij Bigword ook aangeven? Voor gewaarmerkte vertalingen krijg ik iets meer betaald.

Met vriendelijke groet

Verstuurd vanaf mijn iPhone

Op 27 dec. 2022 om 09:53 heeft IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl> het volgende geschreven:

Geachte [redacted],

Hartelijk dank voor de vertaling.

Voor de zekerheid; de gewaarmerkte vertaling op papier volgt nog?

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088- [redacted]
E-mail [redacted]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: [redacted].com>

Verzonden: vrijdag 23 december 2022 16:35

Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Onderwerp: [redacted]-rhv-[redacted].uti // [redacted] iav papieren vert.

Geachte heer/mevrouw [redacted],

Bijgaand stuur ik u de vertaling van een RHV voor de [redacted].

Het waren in totaal 1460 woorden. Wilt u de vertaling valideren bij TheBigWord? Alvast dank.
Fijne feestdagen.

Met vriendelijke groet,



Beëdigd Vertaler

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

Document 42

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)
Verzonden: maandag 2 januari 2023 15:41
Aan: [redacted] (Parket-Generaal)
CC: [redacted] (AP Noord-Holland); Tolken in de toekomst (DVOM); [redacted]
Onderwerp: RE: KRJ-U-[redacted] / binknr. [redacted]
Bijlagen: [redacted] rhv NL.pdf

Goedemiddag,

Hartelijk dank voor de snelle (re)actie.
Ik heb het bron document bij gevoegd.
Mocht u verder inhoudelijke vragen hebben of hoe we tot deze conclusie zijn gekomen, de collega die dit in behandeling heeft is [redacted] en heb haar ook in cc meegenomen.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
IRC Noord Holland
M 06
(T 088- [redacted])

Van: [redacted]. (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Verzonden: maandag 2 januari 2023 14:13
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>; Tolken in de toekomst (DVOM) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: KRJ-U-[redacted] / binknr. [redacted]

Waarde [redacted]

ook voor jou en de IRC-collega's ook een goed 2023 gewenst.

Het is heel goed als er aarzelingen zijn bij een vertaling dat te laten weten. Zeker in de huidige situatie waarin we onze weg nog aan het vinden zijn, horen we graag signalen als deze.
Beter is het om niet een te vertalen tekst of vertaling ook naar de intermediair te sturen. Onze systemen zijn zo ingericht dat alleen de vertaler en de besteller de bron- en doelttekst zien zodat er zo min mogelijk kans is op lekken.

Bij vragen over de kwaliteit van een vertaling is het beter de brontekst en de vertaling aan ons [redacted]@om.nl) te sturen. We kunnen dan de teksten anonimiseren en in die vorm aan de intermediair voorleggen.

De vertaler in kwestie staat als beëdigd vertaler in het Register maar op zijn website zie ik wel 'verwante' opdrachtgever als politie en raad voor rechtsbijstand, maar geen Openbaar Ministerie of de Rechtspraak:

Als je ons de brontekst ook zou willen mailen, kunnen we het met tbw opnemen. Zij kunnen dan een andere vertaler er naar laten kijken zodat er ook feedback aan deze vertaler kan worden gegeven.

Groet,

06 -

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <>@om.nl>
Verzonden: maandag 2 januari 2023 08:56
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' <>@thebigword.com>
CC: <>@om.nl> (AP Noord-Holland) <>@om.nl>; <> (Parket-Generaal)
Onderwerp: KRJ-U- / binknr. <>

Goedemorgen,

Allereerst de beste wensen.

Bijgevoegde opdracht is onder binknr. <> bij <> te Hoogwoud ondergebracht. Na bestudering van het vertaalde document komen we tot de conclusie het nogal "Nederlands" qua taalgebruik & zinsvolgorde is vertaald. Daarbij bevat het ook de nodige foutjes. Wij vinden dit een kwalitatief minder vertaald stuk, dan gebruikelijk. Wij vragen ons dan ook af of deze vertaler wel beëdigd is en/of de juiste diploma's bezit om juridische stukken te mogen en kunnen te vertalen.

Gaarne verwachten wij een reactie op bovenstaande mail cq. klacht.

Met vriendelijke groet,

IRC Medewerkster

IRC/AP Noord-Holland
M 06 <>
(T 088 <>)
www.om.nl

 Gelieve deze mail uit respect voor het milieu enkel af te drukken als het echt noodzakelijk is.

Document 43

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: dinsdag 3 januari 2023 16:51
Aan: [redacted]
CC: [redacted] (DVOM)
Onderwerp: klacht vertaling
Bijlagen: [redacted] - [redacted] vertaling [redacted].pdf; [redacted] rhv NLnl.pdf

5.1.1c /
5.1.2f

Waarde [redacted]

NB: deze klacht is door de collega ook direct, met een niet-geanonimiseerde bijlage, ingezonden naar [redacted] @thebiqword.com. Dat is niet de bedoeling. Voor een second opinion is het ongewenst dat stukken met persoonsgegevens aan een deskundige worden voorgelegd.

ons heeft een klacht bereikt over een vertaling. Ad 4.4.1 van de DAP verzoek ik je deze klacht in behandeling te nemen en mij over de door tbw te volgen processtappen te informeren.

De essentie van de klacht:

Vertaling door (binknr. [redacted] [redacted]).

Na bestudering van het vertaalde document komen we tot de conclusie dat het nogal "Nederlands" qua taalgebruik & zinsvolgorde is vertaald. Daarbij bevat het ook de nodige foutjes.

Wij vinden dit een kwalitatief minder vertaald stuk dan gebruikelijk.

Deze vertaler is beëdigd en opgenomen in het RBTV. Of hij daarmee gekwalificeerd is en/of de juiste diploma's bezit om juridische stukken als het gevraagde rechtshulpverzoeken te kunnen te vertalen is een tweede.

De vertaler geeft op zijn website het volgende aan:

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak worden daar niet genoemd, 'verwante' organisaties als politie en Raad voor de Rechtsbijstand wel.

Ik sluit bij:

geanonimiseerde versie van het Nederlandse brondocument
geanonimiseerde versie van de [redacted] vertaling

5.1.1c

Met vriendelijke groet,

[redacted]

senior manager bedrijfsvoeringsbeleid

Openbaar Ministerie
Parket-Generaal
088-
06 -
@om.nl
twitter

Document 44

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)
Verzonden: woensdag 4 januari 2023 16:40
Aan: [redacted] (Parket-Generaal)
Onderwerp: RE: Retour vertaalstukken 4501844108/ 2022030997
Bijlagen: 4501844108 vertaling..docx; 2022030997 corr [redacted].docx

Bij dezen.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
IRC Medewerkster

IRC/AP Noord-Holland
M 06 [redacted]
(T 088) [redacted]
www.om.nl



Van: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 4 januari 2023 16:38
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: Retour vertaalstukken 4501844108/ 2022030997

Waarde [redacted]

Ik zou inderdaad graag de brontekst en de vertaling ontvangen. Die anonimiseer ik zodat zonder privacyrisico's een onafhankelijke beoordelaar er naar kan kijken.

Groet,

[redacted]
06 - [redacted]

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 4 januari 2023 12:24
Aan: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: Retour vertaalstukken 4501844108/ 2022030997

Goedemiddag,

5.1.1c / 5.1.2f

Er was van de [redacted] vertaler [redacted] wederom een stuk retour ontvangen en een collega heeft hier een blik op geworpen.

Ik kan u meedelen dat deze collega lerares [redacted] is (geweest) en ook enige tijd in [redacted] heeft gewoond.

Zij is tot onderstaande conclusies gekomen (zie vorige mail).

Het is voor ons mogelijk om [redacted] vertalingen te bekijken, maar hoe zit het dan met de andere talen? Het lijkt ons niet de bedoeling dat wij vertaalde stukken gaan checken en evt. aanpassen, aangezien we er toch van uit mogen gaan dat we documenten retour krijgen van een beëdigd vertaler. Wij zouden het betreuren als we de goede betrekkingen met het buitenland hiermee zouden verspelen, doordat vertalingen niet correct zijn aangeleverd, terwijl we voor TBW nooit tegen deze problemen zijn aangelopen.

Indien u het brondocument en/of de vertaling wenst te ontvangen, dan verneem ik dat graag.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
IRC Medewerkster

IRC/AP Noord-Holland
M 06 [redacted]
(T 088- [redacted])
www.om.nl



Van: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Verzonden: woensdag 4 januari 2023 12:01

Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Onderwerp: RE: Retour vertaalstukken 4501844108/ 2022030997

Hoi,

Wat deze brief betreft. [redacted] zullen het begrijpen en grammaticaal klopt het allemaal. Wat mij opvalt in deze vertaling:

- de achternaam is consequent verkeerd gespeld (slordig!)
- het taalgebruik is niet altijd juridisch juist. Zo is het niet '[redacted]', maar '[redacted]'.
- over de zinsvolgorde kan gezegd worden dat in het [redacted] het werkwoord zoveel mogelijk achteraan staat. Ik geef een voorbeeld:

[redacted]

Dus je kunt hem best versturen (na verbetering van bovenstaande) maar ik heb liever [redacted] terug 😊

We krijgen veel raardere vertalingen uit [redacted] maar ja dat is niet het niveau waar we heen willen toch?

Groet,

5.1.1c /
5.1.2f

5.1.
1c /
5.1.
2f

5.1.
1c

[REDACTED]

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [REDACTED]@om.nl>
Verzonden: woensdag 4 januari 2023 10:52
Aan: [REDACTED] (AP Noord-Holland) <[REDACTED]@om.nl>
CC: [REDACTED] (AP Noord-Holland) <[REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: FW: Retour vertaalstukken 4501844108/ 2022030997

Ontploft je mailbox al hahaha.

[REDACTED] nogmaals voor zekerheid meegenomen; hierbij je vertaalde brief (heb ook org. bijgevoegd).

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
IRC Noord Holland
M 06 [REDACTED]
(T 088 [REDACTED])

Van: [REDACTED]@om.nl <[REDACTED]@om.nl>
Verzonden: woensdag 4 januari 2023 10:49
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: Retour vertaalstukken 4501844108

Geachte heer/mevrouw,

Hiermee ontvangt u de door u in opdracht gegeven stukken vertaald retour.

Met vriendelijke groet,
BINK

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

Document 45

(Parket-Generaal)

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)
Verzonden: donderdag 5 januari 2023 10:56
Aan: [redacted] (Parket-Generaal)
CC: [redacted] (AP Noord-Holland)
Onderwerp: vertaling EOB

bijlagen (i.c. betreffende rechtshulpverzoeken) ambtshalve verwijderd [redacted]

Goedemorgen,

Hierbij willen wij nog een stuk voorleggen, waarvan we de vertaling niet als correct wordt ervaren. Er wordt bij dit soort opdrachten ook altijd een blanco [redacted] format van het EOB meegestuurd.

Zie bijgevoegde opmerkingen:

Geel is wat er staat (vertaler). In rood mijn verbeteringen. Zou ik even aan [redacted] doorsturen. Met dus de opmerking dat '[redacted]' bij de [redacted] ook onbekend is / niet gebruikt wordt.

Aanvulling: vertaler is naast niet altijd juist ook gewoon een beetje slordig. Nummers / namen verkeerd overnemen, kruisjes vergeten.

Bij deze organisatie (TBW) hebben we al bijna een dagtaak aan het uitzetten en afwickelen van de opdrachten dus het lijkt ons niet de bedoeling dat wij ook nog eens alle vertaalde stukken gaan controleren.

Voor [redacted] hebben we toevallig de expertise in huis, maar alle andere talen moeten we vertrouwen op correcte vertalingen bij binnenkomst.

Met vriendelijke groet,

IRC Medewerkster
[redacted]

IRC/AP Noord-Holland
M 06 [redacted]
(T 088- [redacted])
www.om.nl

 Be GREEN, keep it on the SCREEN

Document 46

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: donderdag 5 januari 2023 13:20
Aan: [redacted]
CC: [redacted] (DVOM)
Onderwerp: FW: vertaling EOB
Bijlagen: eob aanv 2 NL get_.pdf; Vertaling EOB.pdf

Waarde [redacted]

Helaas nog een vertaling, van dezelfde vertaler, die niet het niveau heeft dat je van een RBTV-vertaler mag verwachten. In geel en rood staan zaken die het IRC heeft aangegeven. Zoals onderstaand terecht wordt opgemerkt moeten we ervan uit kunnen gaan dat een vertaling juist is. Voor de meeste andere talen dan [redacted] is er niet toevallig een gekwalificeerde collega in huis die dit soort zaken opmerkt. 5.1.1c / 5.1.2f

De gesignaleerde slordigheden (niet-correct overnemen van nummers, van kruisjes) zijn naar mijn oordeel onvergeeflijk. Dat kan tot grote problemen leiden in het rechtshulpverkeer.

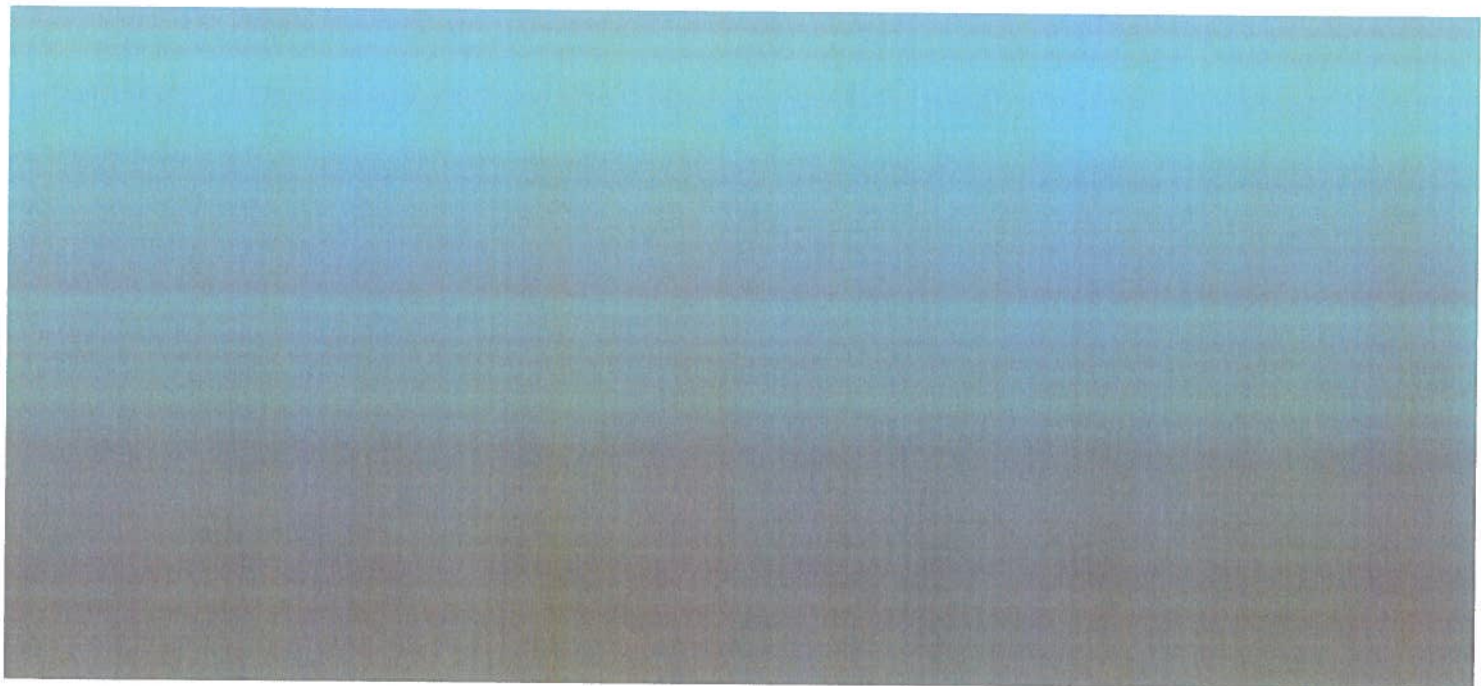
Aan de andere kan zou je verwachten dat wanneer de vertaler een onwaarschijnlijkheid ziet (blz. 6 waar een leeftijd van 2 jaar van een verdachte ten onrechte in de brontekst staat, de vertaler dat opmerkt. Dat is nu net wat een vertaler onderscheidt van een machinevertaling.

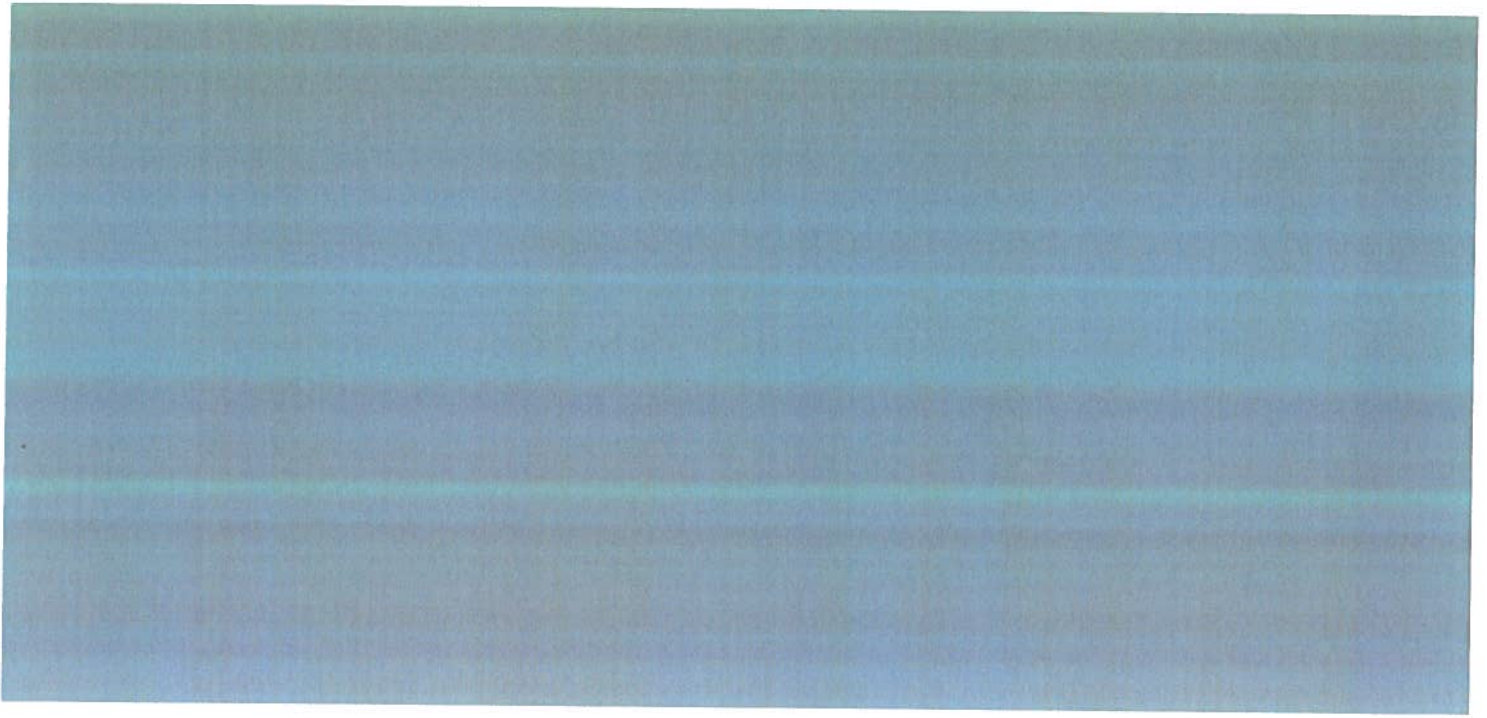
Buiten behandeling als in de DAP aangegeven en feedback richting vertaler, verzoek ik je deze vertaler niet meer voor Openbaar Ministerie / de Rechtspraak in te zetten.

Groet,

[redacted]
06 - [redacted]

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Verzonden: donderdag 5 januari 2023 10:56
Aan: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: vertaling EOB





Document 47

[REDACTED] (Parket-Generaal)

Van: [REDACTED] (Parket-Generaal)
Verzonden: donderdag 5 januari 2023 18:10
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)
CC: [REDACTED] AP Noord-Holland); [REDACTED] (DVOM)
Onderwerp: RE: vertaling EOB

Waarde collega's,

tbw heeft de vertalingen voorgelegd aan een andere Rbtv-vertaler en die bevestigde dat de vertalingen niet aan de maat zijn en tbw heeft besloten deze vertaler niet meer voor Openbaar Ministerie / de Rechtspraak in te zetten. tbw is graag bereid om de vertalingen opnieuw te laten maken, zonder extra kosten, maar daarvoor moet er wel een andere opdracht gegeven worden. Maar ik kan me voorstellen dat jullie op eigen kracht wel een goede vertaling hebben weten samen te stellen en geen behoefte hebben aan een nieuwe vertaling.

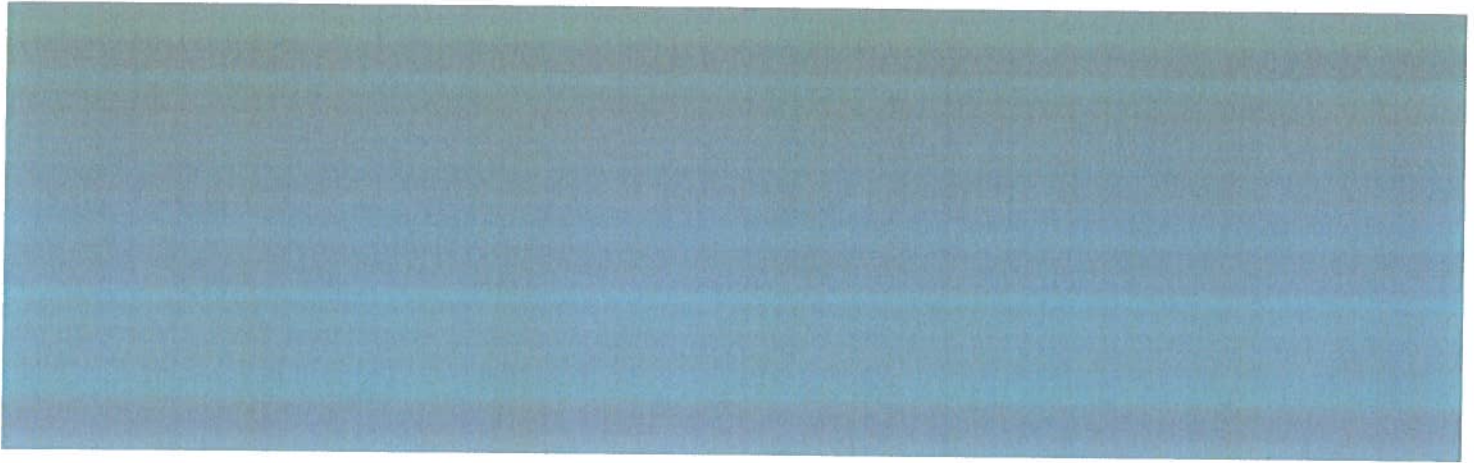
Laten jullie dat even weten?

Groet,

[REDACTED]
06 - [REDACTED]

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[REDACTED]@om.nl>
Verzonden: donderdag 5 januari 2023 10:56
Aan: [REDACTED] (Parket-Generaal) [REDACTED]@om.nl>
CC: [REDACTED] (AP Noord-Holland) [REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: vertaling EOB

Reeds beoordeeld
in doc 45



Document 48

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted]@thebigword.com>
Verzonden: maandag 9 januari 2023 15:38
Aan: [redacted] (Parket-Generaal)
CC: [redacted]
Onderwerp: RE: vertaling [redacted] en EOB

Beste [redacted]

Dank voor de reactie hierop. We zijn blij dat het goed is gekomen. We zorgen ervoor dat de vertaler hoe dan ook betaald krijgt voor het geleverde werk. Echter, gezien de gebrekkige kwaliteit hebben we aangeboden dit niet aan het OM te factureren. Maar mochten jullie van mening zijn dat dit wel zou moeten, dan nemen we dat uiteraard graag aan. Dat zou dan inderdaad betekenen dat er gewoon gevalideerd zou moeten worden. Aangezien dit de eerste keer is dat dit voorkomt, lijkt het ons goed om hierover duidelijke afspraken te maken voor het geval zo iets zich in de toekomst opnieuw voordoet.

Als Rbtv-vertaler die twijfelt over de verlenging van zijn eigen inschrijving in het Rbtv, denk ik dat, met het oog op de toekomst, het Rbtv eigenlijk juist toegankelijker zou moeten worden voor nieuwe vertalers. Werken met een selecte groep heeft mijns inziens vooral voordelen op de korte termijn; efficiëntie en betrouwbaarheid. De vraag is vervolgens wat er gebeurt op de lange termijn wanneer deze selecte groep kleiner begint te worden, omdat mensen besluiten dit werk niet meer te doen (pensioen, ziekte, ander werk etc.). Vertalers die eerder niet de kans hebben gekregen om toe te treden en ervaring op te doen, beginnen op dat moment vanaf het begin. Het voordeel van toegankelijkheid is dat er op de lange termijn een grotere groep vertalers zou bestaan die evenrediger ervaring heeft opgedaan. Ik zou daarom zeggen dat op de lange termijn vooral het OM (maar ook de intermediairs) er baat bij heeft als de weg naar het Rbtv aantrekkelijker en simpeler wordt voor nieuw talent. Verder zou ik poneren dat het aantrekkelijker en makkelijker zou moeten zijn voor vertalers om hun inschrijving in het Rbtv te verlengen, en dat de periode waarover de inschrijving geldig is langer zou mogen zijn. Iemand die vandaag een goede vertaler is, is volgens mij over vijf jaar echt nog niet vergeten hoe hij moet vertalen. Dit laatste sluit, qua effect, uiteraard aan op mijn voorgaande standpunt.

Wat ik hierboven noem, geldt exponentieel zwaarder voor vertalers in taalcombinaties waarvoor normaal gesproken weinig opdrachten zijn; waarom zou zo'n vertaler investeren in een inschrijving (of verlenging) als hij daarmee maar een beperkt aantal vertalingen per jaar kan maken? Het is inderdaad raadzaam om over zulke kwesties goed na te denken.

Met vriendelijke groet,

thebigword

[redacted]
Senior
Projectmanager
thebigword B.V.



+31 20 [redacted]
[redacted]@thebigword.com
nl.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam,
NL

KVK-nummer: 955744

From: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Sent: 09 January 2023 11:49
To: [redacted]@thebigword.com>
Cc: [redacted]@thebigword.com>
Subject: RE: vertaling [redacted] en EOB

Waarde [redacted]

ik heb reactie gehad van het IRC. Het is niet nodig om een nieuwe vertaling te laten maken, de collega's hebben daar, met hulp van een collega die eerder lerares [redacted] was, een nette vertaling samengesteld en ook met het oog op de tijd, gaan ze die gebruiken (de kenmerken van de eerdere vertaler worden er natuurlijk afgehaald). Wat doen we met de validatie / betaling? Hoewel het werk onder de maat was, heeft de vertaler wel gewerkt.

Echt lastig is dat er dus vertalers in het Rbtv staan, waar je qua kwaliteit niet op aan kunt. Dat was toen we zelf vertalers selecteerden niet anders, maar ik denk dat in de praktijk toch gebruik gemaakt werd van een selecte groep vertalers uit het Rbtv en niet van het hele Rbtv. Moeten we (Openbaar Ministerie / de Rechtspraak, de intermediairs maar vooral ook de beheerders van het Rbtv) nog eens goed over nadenken. De positie van de strafrechtsspecialisten versterken? Moeten we het binnenkort maar eens over hebben.

Groet,

[redacted]
06 - [redacted]

Van: [redacted]@thebigword.com>
Verzonden: donderdag 5 januari 2023 16:33
Aan: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted]@thebigword.com>; [redacted]@thebigword.com>; [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: vertaling [redacted] en EOB

Beste [redacted]

We hebben vertaling [redacted] (waar de eerste klacht betrekking op had) laten nakijken door een andere Rbtv-vertaler, wiens bevindingen het gebrek aan kwaliteit bevestigen. Dit, in combinatie met deze tweede klacht en de feedback vanuit het OM hieromtrent, heeft ons doen besluiten deze vertaler in het vervolg niet meer in te zetten.

Ik kan me voorstellen dat de wens vanuit het OM is dat beide stukken opnieuw vertaald worden door een andere Rbtv-vertaler. Om dit correct en volgens de afspraken te kunnen uitvoeren, hebben we in beide gevallen een nieuwe opdracht nodig in het systeem. Uiteraard zorgen we er dan ook voor dat alleen de 'goede' vertalingen worden gefactureerd.

Daarnaast zouden we graag het Smartflow-nummer van onderstaande EOB hebben, om ervoor te zorgen dat er niet dubbel wordt gefactureerd.

Mochten jullie verwachtingen afwijken van het bovenstaande, laat het ons dan s.v.p. weten.

Met vriendelijke groet,

thebigword

Senior
Projectmanager
thebigword B.V.

+31 20
@thebigword.com
nl.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam,
NL

KVK-nummer: 955744

Van: (Parket-Generaal)" @om.nl>

Datum: 5 januari 2023 om 13:21:20 CET

Aan: @thebigword.com>

Kopie: ". (DVOM)" < @om.nl>

Onderwerp: FW: vertaling EOB

Reeds beoordeeld in doc 46

[REDACTED]

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)

[REDACTED]@om.nl>

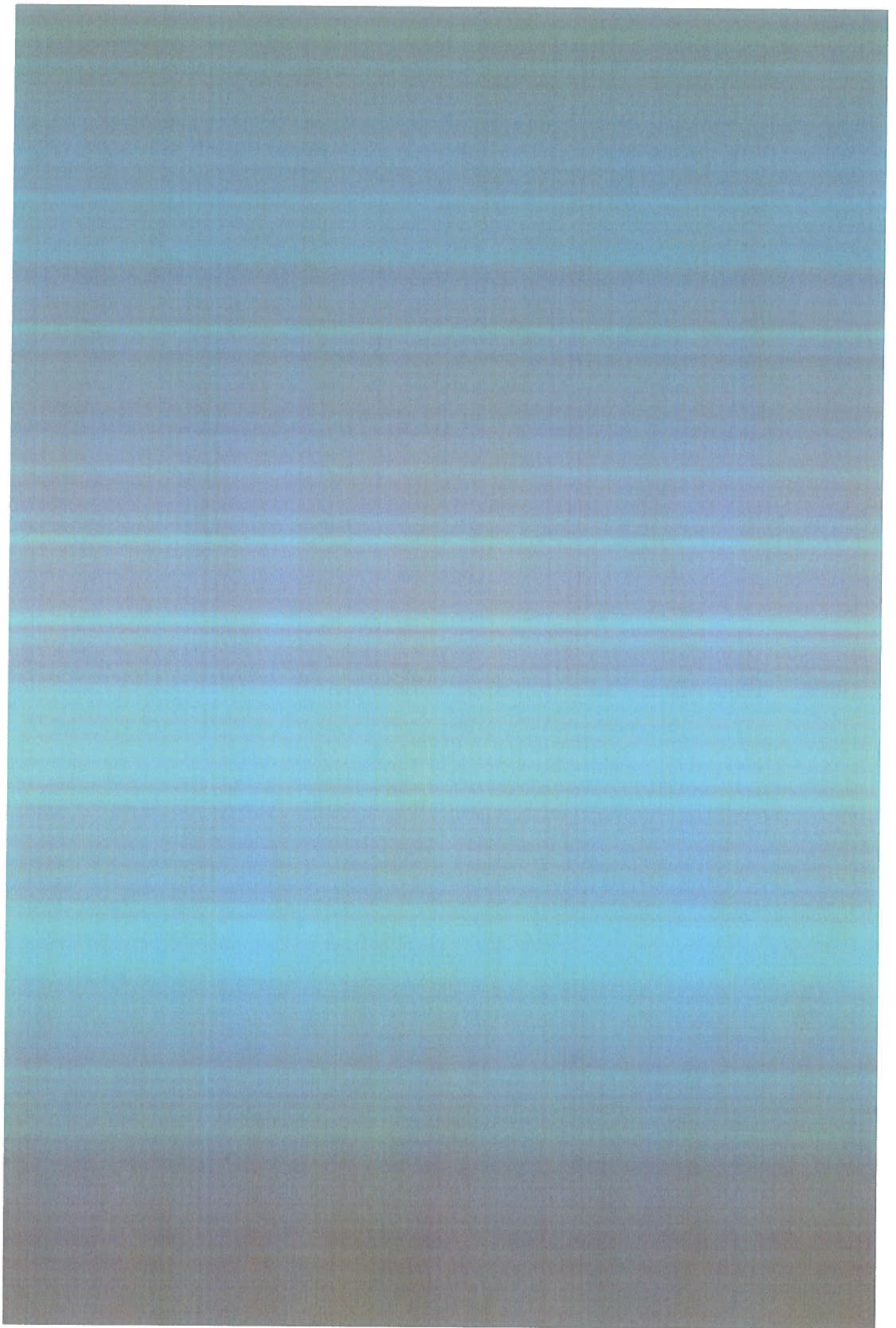
Verzonden: donderdag 5 januari 2023 10:56

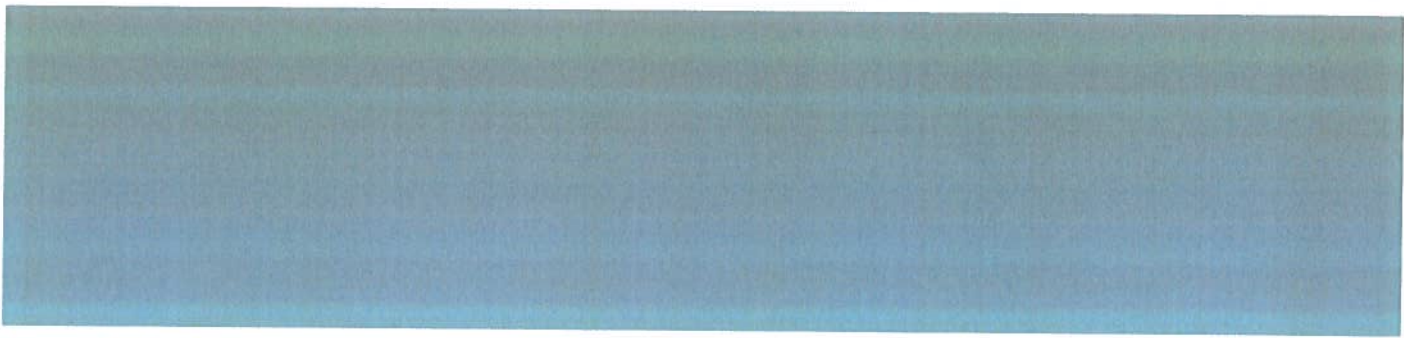
Aan: [REDACTED] (Parket-Generaal) [REDACTED]@om.nl>

CC: [REDACTED] (AP Noord-Holland) [REDACTED]@om.nl>

Onderwerp: vertaling EOB

[REDACTED]





Document 49

Parket-Generaal)

Van: [redacted] (DVOM)
Verzonden: dinsdag 10 januari 2023 13:29
Aan: [redacted]@minjenv.nl'; [redacted] (DVOM); [redacted] A. (Parket-Generaal);
[redacted]@minjenv.nl'; [redacted]@minjenv.nl'
Onderwerp: klachtenbestand vertalingen
Bijlagen: Klachtenbestand1.0.xlsx

Van: [redacted] (DVOM)
Verzonden: dinsdag 10 januari 2023 13:05
Aan: [redacted]@minjenv.nl' [redacted]k@minjenv.nl>; [redacted] (DVOM) < [redacted]@om.nl>; [redacted] (Parket-Generaal) < [redacted]g@om.nl>; 'm [redacted]@minjenv.nl' [redacted]@minjenv.nl>;
's. [redacted]@minjenv.nl' [redacted]@minjenv.nl>
Onderwerp: verbeterplan december TBW

Met vriendelijk groet,

[redacted]

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]
E. [redacted]@om.nl
www.om.nl

Document 49.1

Projectnummer	Locatie	Openingsdatum	Status	Projectnaam	Projectleider	Opdrachtgever	Projectomschrijving	Opmerking	Documentatie	Projectlink
133	Amsterdam	2023-01-01	Open	Projectnaam	Projectleider	Opdrachtgever	Projectomschrijving	Opmerking	Documentatie	Projectlink

Document 49.2

Document 49.3

opmerking AP DH		Wie?	Reactie
Opdrachten worden soms langer dan een week niet opgepakt en blijven in de werkvoorraad staan. Wij kunnen die werkvoorraad zelf ook zien in onze Smartflow-account, dus dat is geen aanname, maar we kunnen daadwerkelijk zien dat er nog niets mee gedaan is.	TBW		
Zelfs spoedaanvragen laten soms lang op zich wachten, omdat er simpelweg geen vertaler is die het verzoek oppakt. De werkwijze van The Big Word, waarbij een vertaalopdracht als het ware in een bak wordt gezet, waar potentiële vertalers de opdracht zelf uit kunnen halen, i.p.v. dat de vertaling aan iemand wordt toegewezen sluit dus niet aan bij hetgeen waar wij behoefte aan hebben, zeker waar de taal wat meer obscuur is. In feite is er dus niet echt een onderscheid tussen de werkwijze of snelheid waarmee spoedverzoeken worden opgepakt, ten opzichte van de gewone verzoeken.	TBW		
Waar we specifiek vragen om een beëdigde vertaling is het al meerdere keren voorgekomen dat we een niet beëdigde versie ontvangen.	TBW		
Waar we vragen om een vertaling fysiek per post te ontvangen hebben we deze al meerdere keren enkel per mail ontvangen. Ook vinden we de kosten voor het ontvangen van een dergelijke vertaling disproportioneel. Het lijkt erop dat dit ook steeds door de vertaler, die veelal in het buitenland woont, zelf moet worden opgestuurd. Daar kan dus ook meer tijd dan gewenst over heen gaan.	TBW		
De instructietekst komt blijkbaar soms niet of niet volledig bij de vertaler terecht, zo begreep ik net van de medewerker bij de klantenservice. Een instructie als 'Graag een beëdigde vertaling' komt dus soms niet eens aan. De medewerker zei dat we dit ook kunnen aanvinken, maar wij allen hebben niet kunnen vinden waar dat vinkje dan moet worden gezet. Ook in de werkinstructie staat daar niets over genoemd. Daarmee laat de werkinstructie mogelijk dus ook te wensen over.	OM		
Tot slot is de klantenservice ver onder de maat. Met een klacht over een vertaling is er geen centraal aanspreekpunt dat verantwoordelijk is voor de vertalingen. Je wordt steeds doorverwezen naar de vertaler, die dan ook maar net beschikbaar moet zijn. Heel frustrerend als het spoed heeft. Als die persoon niet te spreken is op dat moment kun je een terugbelverzoek achter laten, maar onze ervaring is inmiddels dat dit meestal niet gebeurt en we er weer zelf achteraan moeten. Kost een hoop tijd en moeite allemaal.	OM		
opmerking AP NH		Wie?	Reactie
Verder spreken wij nogmaals onze zorg uit over de dienstverlening van TBW. Inmiddels merken we toch weer meer op dat er niet wordt gereageerd op aanvragen, waardoor het steeds moeilijker wordt om binnen de termijnen te blijven.	TBW		
De eerder afgesproken werkwijze met [redacted] - zie onze correspondentie per mail op 1 augustus j.l., betreft het formeel intrekken van de opdracht bij TBW en elders uitzetten van de vertaalopdracht - is helaas nog steeds noodzakelijk, zelfs als het gaat om ogenschijnlijk eenvoudige vertaalopdrachten Duits-Nederlands. TBW reageert niet en zet de aanvraag ook niet door aan [redacted] zoals afgesproken.	TBW		5.1.1c / 5.1.2f
opmerking AP Rotterdam/IRC		Wie?	Reactie
TBW vriendelijk en behulpzaam, maar de communicatie verloopt niet altijd soepel. Zo was het in het begin moeilijk om een medewerker telefonisch te spreken en werd er nauwelijks op de mail gereageerd. Dat is inmiddels wel wat verbeterd, maar het zou fijn zijn als we meer konden communiceren per mail. Ook omdat wij niet altijd fysiek aanwezig zijn op kantoor en niet zijn ingelogd op ons vaste nummer.	TBW		
Daarnaast worden opdrachten ook niet altijd duidelijk doorgegeven aan de vertalers. Wij vre	OM		TBW dient uitsluitend te werken met beëdigde vertalers, vertalingen zijn dus per definitie beëdigd.
Opdrachten blijf te lang open staan. Wij moeten er dikwijls achteraan gaan met de vraag of de zaak al is opgepakt. Meestal als we bellen, wordt het daarna opgepakt en is er een vertaler beschikbaar. Maar zo had ik een zaak die tot 2 keer toe niet was opgepakt en werd gebeld met de vraag of uitstel mogelijk was, terwijl dit eigenlijk niet kon. Maar de vragen werden pas na 3 of 4 dagen door gecommuniceerd. Helaas hebben wij geen tijd om achter elke opdracht aan te gaan i.v.m. onze eigen werkzaamheden.	TBW		wij zorgen voor automatisch inladen UTI-bestanden, voor validatie heeft slechts nog akkoord gegeven te worden. ---> TBW betere stuurinfo nodig, door deze automatisering hopen we dat te bewerkstelligen. Kan TBW signaal ontvangen wanneer bestand in SF is geupload?
Uitstellen van vertalingen. Soms is dit mogelijk, maar dikwijls niet i.v.m. zittingen/voorgeleidingen/raadkamers/doorzoekingen in het buitenland etc. Wij werken nu eenmaal met ad hoc zaken.	TBW		
Ongevraagd aanpassen van opdrachten. Zo had ik een aanvraag ingediend die geen spoed had, maar omdat deze te laat was opgepakt, is deze zonder toestemming aangepast naar een spoedaanvraag.	TBW		
Vertalingen die te laat worden geleverd. Zo had ik een spoedvertaling die last minute aangepast moest worden qua datum/tijd. Maar heb ik tot 12uur 's nachts zitten wachten tot ik deze daadwerkelijk binnen had. Sommige vertalers geven aan dat de datum/tijd niet goed is doorgegeven.	TBW		
Ook een vertaler gehad die stukken aangevend per post verstuurd waarvoor ik persoonlijk de kosten voor moest dragen.	TBW		
Een vertaler die welgerde te leveren tenzij ze eerst betaald werd.	TBW		
een aantal keer gehad dat om een fysieke vertaling was gevraagd, maar helaas een digitale versie ontving. Hierdoor ook weer vertalingen te laat ontvangen. Vertalers gaven aan dat de Big Word had gezegd dat een digitale versie voldoende was.	TBW		
opmerking AP Arnhem-Leeuwarden		Wie?	Reactie
Wij merken op dat het leveren van vertalingen niet goed gaat. Dit geldt voor zowel reguliere aanvragen als spoed aanvragen. In de meeste gevallen wordt ons om uitstel gevraagd als het gaat om de leveringsdatum van de vertaling. Dit is natuurlijk erg vervelend omdat het vaak om een aanvraag met spoed gaat, uitstel is dan ook niet wenselijk. Soms doen wij (spoed) aanvragen die zonder communicatie naar ons niet in behandeling worden genomen.	TBW		
Ook gaat het regelmatig mis met het verzenden naar de juiste contactpersoon. De vertaling wordt dan gezonden naar de aanvrager en niet naar de contactpersoon die door ons is ingevuld. Dit is erg lastig wanneer de aanvrager bijvoorbeeld verhinderd is.	OM		Als je wilt dat het naar standaard mailadres ipv aanvrager wordt verstuurd zal de aanvrager dit in de toelichting moeten aangeven of zijn/haa email moeten aanpassen in Smartflow.

Document 49.4

Type klacht	Types of status	Types of priority	Types of severity	Locations
Tijdigheid - algemeen	Open	Zeer hoog	Critical	Amsterdam
Tijdigheid - spoed	Gesloten	Hoog	Major	RP Amsterdam
Tijdigheid - Verzoek om uitstel		Gemiddeld	Minor	Noord-Nederland
Woordentelling		Laag		Noord-Holland
Geen RBTV		Zeer laag		Noord-Holland ZM
Kwaliteit vertaling		NVT		Oost-Nederland
Zorgvuldigheid levering				Midden-Nederland
Waarmerk				Oost-Brabant
Gebruik sjablonen				Limburg
Overig				Den Haag
				Rotterdam
				ZeBra
				RP Den Haag
				RP Arnhem-Leeuwarde
				Rijksrecherche
				Rechtsspraak
				Landelijk Parket
				Functioneel Parket
				CVOM
				DVOM
				PaG, WBOM

1. Introduction
2. Methodology
3. Results
4. Discussion
5. Conclusion

10

Document 50

[REDACTED] (Parket-Generaal)

Van: [REDACTED]@minjenv.nl
Verzonden: woensdag 11 januari 2023 17:12
Aan: [REDACTED] (Parket-Generaal)
Onderwerp: FW: tussentijdse terugkoppeling telefoongesprek TBW inzake vertaaldienstverlening aan OM

Van: [REDACTED] (DVOM) [REDACTED]@om.nl>
Datum: woensdag 11 jan. 2023 4:30 PM
Aan: [REDACTED] - BD/DC/INKOOP <[REDACTED]@minjenv.nl>
Onderwerp: RE: tussentijdse terugkoppeling telefoongesprek TBW inzake vertaaldienstverlening aan OM

Reeds beoordeeld door J&V



Van: [REDACTED]@minjenv.nl <[REDACTED]@minjenv.nl>
Verzonden: woensdag 11 januari 2023 14:32
Aan: [REDACTED] (DVOM) <[REDACTED]@om.nl>; [REDACTED]@minjenv.nl; [REDACTED] (DVOM) <[REDACTED]@om.nl>; [REDACTED] (Parket-Generaal) <[REDACTED]@om.nl>; [REDACTED] (DVOM) <[REDACTED]@om.nl>; [REDACTED] (DVOM) <[REDACTED]@om.nl>
CC: [REDACTED]@minjenv.nl; [REDACTED]@minjenv.nl
Onderwerp: RE: tussentijdse terugkoppeling telefoongesprek TBW inzake vertaaldienstverlening aan OM

Reeds beoordeeld door J&V



Van: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>

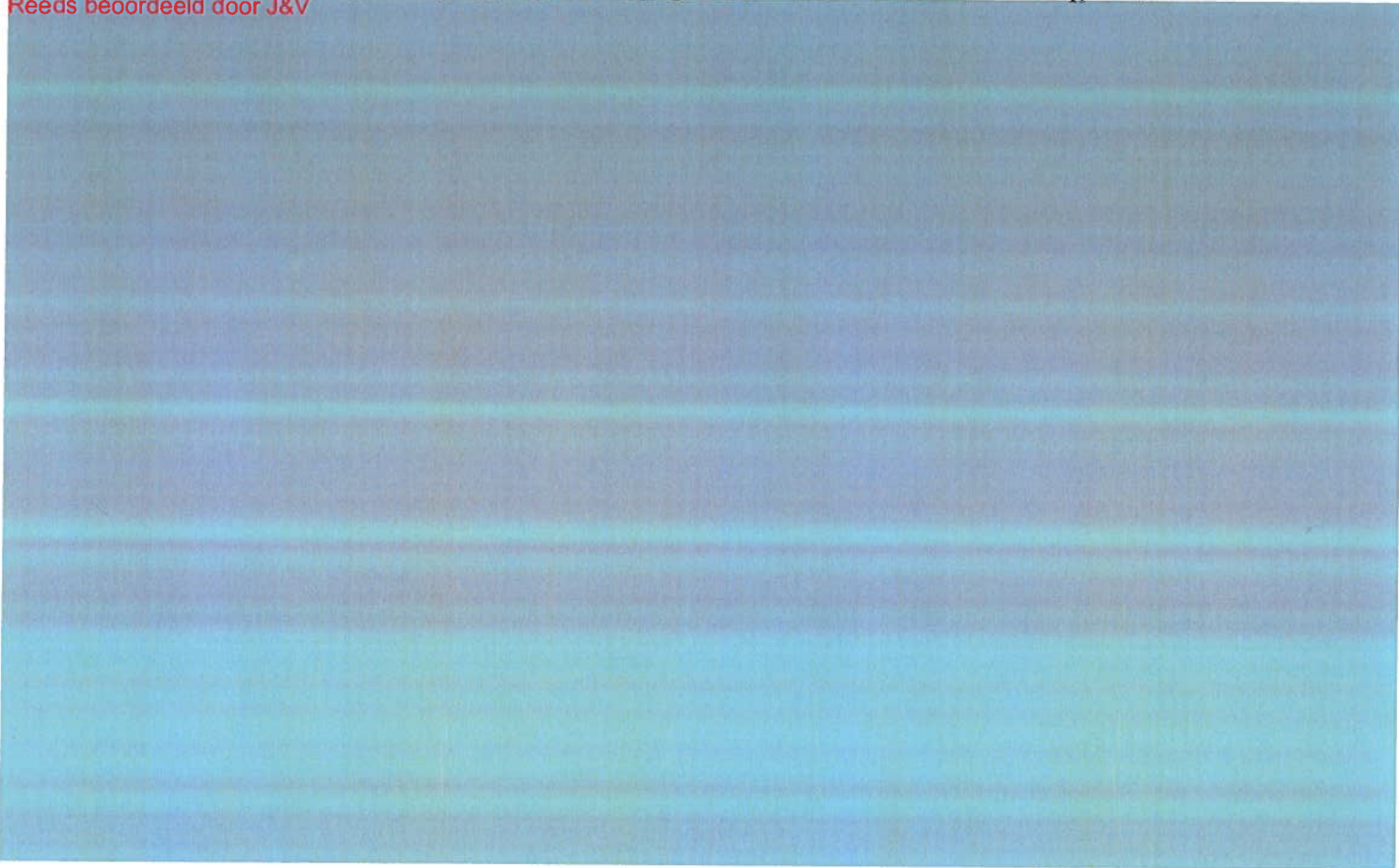
Datum: woensdag 11 jan. 2023 1:36 PM

Aan: [redacted] - BD/DC/INKOOP <[redacted]@minjenv.nl>, [redacted] (DVOM)
[redacted]@om.nl>, [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>, [redacted] (DVOM)
[redacted]@om.nl>, [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>, [redacted] (DVOM) - BD/DC/INKOOP
[redacted]@minjenv.nl>

Kopie: [redacted] - BD/DC/INKOOP <[redacted]@minjenv.nl>, [redacted] - BD/DII/SI
<[redacted]@minjenv.nl>

Onderwerp: RE: tussentijdse terugkoppeling telefoongesprek TBW inzake vertaaldienstverlening aan OM

Reeds beoordeeld door J&V



Van: [redacted]@minjenv.nl [redacted]@minjenv.nl>

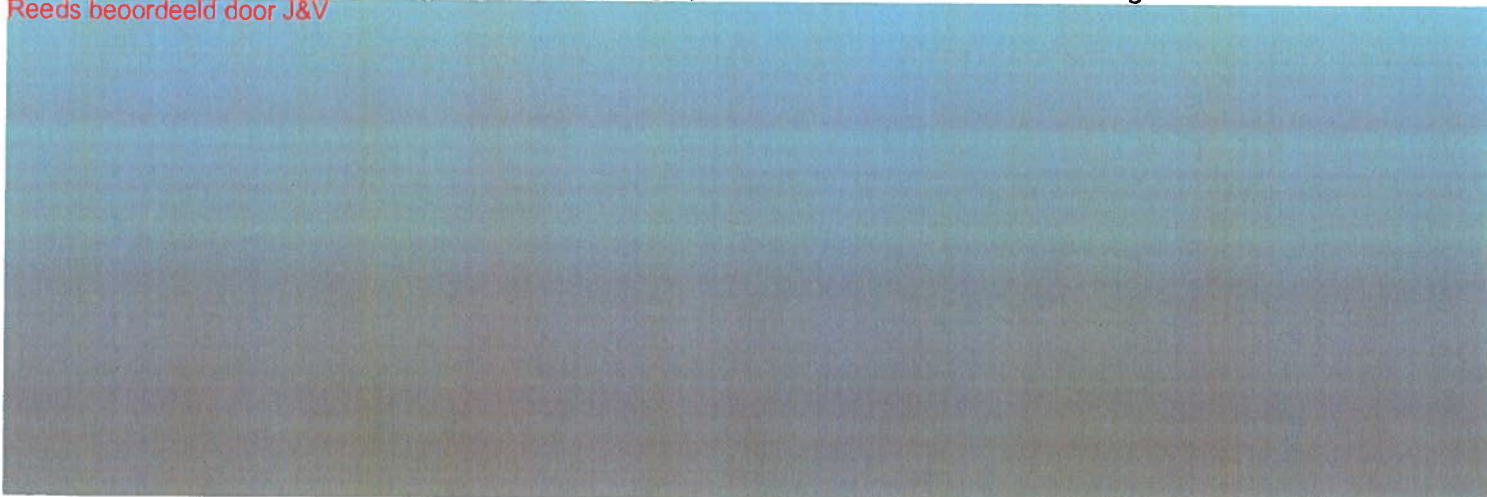
Verzonden: woensdag 11 januari 2023 09:55

Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>; [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>; [redacted]
(DVOM) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>; [redacted]@minjenv.nl

CC: [redacted]@minjenv.nl; [redacted]@minjenv.nl; [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>

Onderwerp: tussentijdse terugkoppeling telefoongesprek TBW inzake vertaaldienstverlening aan OM

Reeds beoordeeld door J&V



Document 51

[REDACTED] (Parket-Generaal)

Van: [REDACTED]@minjenv.nl
Verzonden: donderdag 12 januari 2023 16:26
Aan: [REDACTED]@minjenv.nl; [REDACTED] (DVOM)
CC: [REDACTED]@minjenv.nl; [REDACTED] (Parket-Generaal); [REDACTED]@minjenv.nl; [REDACTED] (DVOM)
Onderwerp: 230112 Brief voornemen tot ontbinding_def
Bijlagen: 230112 Brief voornemen tot ontbinding_def.docx

Goedemiddag [REDACTED] en [REDACTED]

Bijgaand de conceptbrief voor thebigword waarin wordt aangegeven dat het OM/de Rechtspraak ontbinding van de overeenkomst overweegt/
thebigword wil bewegen om de dienstverlening daadwerkelijk op zeer korte termijn te verbeteren.
Graag uiterlijk morgen jullie input en/of akkoord op de inhoud, zodat de brief zo snel mogelijk kan worden verstuurd.

Bij voorbaat dank.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Tel.: 06-[REDACTED]

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Justice and Security

Document 51.1

Aan
Thebigword
t.a.v. [redacted]
Herengracht 124-128
1015 BT AMSTERDAM
Email: [redacted]@thebigword.com
[redacted]
[redacted]

Den Haag, 12 januari 2023

Onderwerp: voornemen tot ingebrekestelling

Geachte [redacted]

Zoals reeds op 11 januari jl. telefonisch aan u medegedeeld, hebben het Openbaar Ministerie (OM) en de Rechtspraak onvoldoende vertrouwen in de prestaties van de thebigword in de twee vertaalovereenkomsten, bij u bekend onder:

- Referentienummer: 40100029019 voor perceel 1 - vertaaldienstverlening t.b.v. Nederland Noord (OM en de Rechtspraak), ingegaan op 1 februari 2022;
- Referentienummer 40100029018 voor perceel 3 - vertaaldienstverlening t.b.v. Nederland Zuid-West (OM en de Rechtspraak), ingaande op 1 april 2022.

Vertalingen worden niet, niet-tijdig en/of niet conform de met u overeengekomen afspraken geleverd. Dit blijkt reeds zowel uit de door u aangeleverde informatie, als uit de klachtenregistratie van het OM/de Rechtspraak. Dit is ook reeds meerdere malen tussen OM/Rechtspraak en thebigword besproken. Ondanks het feit dat u sinds begin augustus verbetermaatregelen toezegt, uitvoert en monitort leiden die maatregelen nog niet tot de overeengekomen dienstverlening.

Het OM en de Rechtspraak zijn sterk afhankelijk van kwalitatief goede en betrouwbare vertaaldienstverlening. Indien vertalingen ontbreken, te laat worden ontvangen of onjuist zijn, lopen de primaire processen van deze organisaties zeer grote risico's. Zo kan het voorkomen dat zittingen moeten worden uitgesteld of niet door kunnen gaan of rechtshulpverzoeken niet op tijd kunnen worden gedaan, hetgeen kan leiden tot niet herstelbare schade en/of extra kosten voor de eigen organisaties of voor ketenpartners.

Het OM en de Rechtspraak overwegen derhalve, thebigword op basis van veelvuldig verzuim in gebreke te gaan stellen, hetgeen kan leiden tot ontbinding van de overeenkomst(en).

Voordat wij hiertoe overgaan, geven wij u middels deze brief een herstelmogelijkheid om de dienstverlening volledig conform beide overeenkomsten te leveren. Voldoet uw dienstverlening uiterlijk 10 februari a.s. niet aan deze voorwaarden, zal thebigword formeel ingebreke worden gesteld conform de in de overeenkomst gestelde voorwaarden. Wij hopen uiteraard dat het zover niet hoeft te komen.

Ik verzoek u om ontvangst van deze brief per omgaande schriftelijk te bevestigen.

Met vriendelijke groet,

<naam en handtekening>

Document 52

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: vrijdag 13 januari 2023 16:13
Aan: [redacted] (DVOM); Tolken in de toekomst (DVOM)
Onderwerp: FW: aanvullend info
Bijlagen: klacht 1 van vertaalster [redacted]; RE: onbetaalde facturen klacht 2 van vertaalster [redacted]; nog een klacht van vertaalster [redacted]

Groet,

[redacted]
06 - [redacted]

Van: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted]@rechtspraak.nl>
Verzonden: vrijdag 13 januari 2023 15:15
Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>; [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Noord-Holland) <[redacted]s@om.nl>
Onderwerp: aanvullend info

Aanvullende info.

Groet,
[redacted]

Informatie van de Raad voor de rechtspraak, de rechtbanken, de gerechtshoven en de bijzondere colleges vindt u op www.rechtspraak.nl

Document 52.1

(Parket-Generaal)

Van: Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>
Verzonden: vrijdag 13 januari 2023 11:25
Aan: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland)
Onderwerp: klacht 1 van [redacted]
Bijlagen: Afbeelding (8).jpg

Urgentie: Hoog

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker Services

Rechtbank Noord-Holland
Bedrijfsvoering
088-[redacted]

www.rechtspraak.nl

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [redacted].nl>

Verzonden: woensdag 4 januari 2023 12:36

Aan: Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) [redacted]@rechtspraak.nl>

Onderwerp: SV-[redacted]

Urgentie: Hoog

Mijne deames, heren.

Hierbij stuur ik u de sanc van opdrachtbrief inzake parketnummer [redacted]. Ik heb de beëdigde vertaling op 22-12-2022 geleverd.

De bemiddelaar (thebigword) is niet bereikbaar (constant met vakantie) en daarom vraag ik u om de opdracht direct te valideren en zorgen dat het geld op mijn rekening wordt gestort. Thebigword is onbetrouwbaar en ongeschikt om als bemiddelaar te werken.

Met vreindelijke groet,

--

Dit e-mailbericht is met AVG-antivirussoftware gecontroleerd op virussen.
www.avg.com

Document 52.2

Rechtspraak Noord-Holland

Contactadres
Simon de Vrieshof 1
2019HA Haarlem

Contactpersoon : Gerechtskosten Regio Haarlem Alkmaar
Doorkiesnummer :
Faxnummer : -
E-mailadres : @rechtspraak.nl
Datum : 11 november 2022
Ons kenmerk : SV
Uw kenmerk : -
Bijlagen : -
Onderwerp : Vertaalopdracht

Bij correspondentie altijd
Ons kenmerk vermelden.

Geachte

Hierbij bevestig ik de vertaalopdracht inzake parketnummer SV
Het te vertalen document wordt als volgt omschreven:
SPOED
graag retour aanstaande maandag 14-11-2022 voor 12.00 uur

Deze pagina's moeten worden vertaald van naar Nederlands.
Deze vertaling zie ik graag uiterlijk 14-11-2022 retour.

5.1.1c /
5.1.2f

De relevante stukken vindt u als bijlage of deze worden zo spoedig mogelijk aan u verzonden. U moet de stukken op dezelfde wijze retourneren als via welke u ze gekregen heeft. Was dit per mail dan ziet u in de kop van deze brief het e-mailadres van de contactpersoon waarnaar u ze kunt toemailed. U dient per mail de stukken encrypt met dezelfde code terug te sturen (zie bijgevoegde handleiding). Het aantal vertaalde regels kunt u invullen op de opdrachtbrief. Deze kunt u ondertekend inscannen en samen retourneren met de vertaalde stukken.

De Officier van Justitie

BIJ HET VERZOEK OM TOEKENNING VAN VERGOEDINGEN DIENT DEZE BRIEF TE WORDEN INGEVULD EN RETOUR GEZONDEN
Indien er sprake is van overige kosten, dient u nota's en/of printbonnen bij te voegen.
Indien bovenstaande niet wordt nageleefd zal er geen uitbetaling plaats vinden van de declaratie.

Datum : 22-12-2022
Aantal regels brondocument : 107 honderd zeven
Handtekening :
[Redacted signature]

[Redacted area]

Document 52.3

(Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>
Verzonden: vrijdag 13 januari 2023 11:26
Aan: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland)
Onderwerp: RE: onbetaalde facturen klacht 2 van [redacted]

Beste [redacted],

Ontstaande klacht van [redacted] gisteren ontvangen.

Het is werkelijk te gek voor woorden.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker Services

Bedrijfsvoering
088-[redacted]
www.rechtspraak.nl



Van: [redacted] [redacted].nl>
Verzonden: donderdag 12 januari 2023 19:20
Aan: [redacted]@thebigword.com>; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland)
<[redacted]@rechtspraak.nl>
Onderwerp: Fwd: onbetaalde facturen

Geachte [redacted],

U heeft mij gevraagd om één feedback naar u te sturen omtrent het functioneren van TheBigWord. Ik heb u allang gedaan verteld dat TheBigWord ondermaats presteert! Mijn facturen van vorig jaar zijn nog steeds niet betaald ondanks het feit dat [redacted] het al meerdere keren heeft beloofd!

Zie de mails onder,
[redacted]

Verstuurd vanaf mijn iPhone

Begin doorgestuurd bericht:

Van: [redacted].nl>
Datum: 11 januari 2023 om 11:46:30 CET
Aan: [redacted]@thebigword.com>
Onderwerp: Doorst: onbetaalde facturen

Ik heb nog steeds geen antwoord en geen factuur is betaald. Ik heb ook geen echte bevestiging van het OM gezien omtrent het aantal woorden!!

Ik heb een opmerking geplaatst bij de mededeling dat het aantal woorden niet klopt (ipv 304 voor 278).!!!!!!

----- Doorgestuurd bericht -----

Onderwerp: onbetaalde facturen

Datum: Sat, 7 Jan 2023 10:03:16 +0100

Van: [redacted].nl>
Aan: [redacted]@thebigword.com>

Beste [redacted]

Naar aanleiding van ons gesprek van gisteren heb ik besloten om een mail naar jou te sturen om de situatie ook zwart op wit te laten zien.

De facturen voor opdrachten BC13957844 (27 okt 2022), BC24003273 (9 november 2022) en BC24036993 (21 december 2022). zijn nog niet betaald.

BC13957844: ik heb in mijn vertaling (word bestand) 304 woorden. Volgens thebigword heeft de opdrachtgever maar 278 woorden gevalideerd. Ik kon het niet controleren omdat ik een pdf bestand ontving. Ik heb geen commentaar van de opdrachtgever ontvangen en ook geen antwoord op mijn opmerkingen bij deze factuur (waar blijft het geld?) Ik heb van [redacted] in december vernomen dat mijn factuur betaald zal zijn. Waarom is dit nog steeds niet gebeurd en waarom heeft thebigword mij niet op de hoogte gehouden omtrent dit probleem? Ik weet wel dat thebigword niet goed kan tellen. Bij de opdracht BC23909313 stond een inschatting van 17000 woorden, ik heb bepaalde onbelangrijke delen niet vertaald en daarom kwam ik op ong. 12000 (hetgeen ook door de opdrachtgever gevalideerd werd) maar thebigword heeft maar 200 woorden gezien in de bevestiging door het OM....

BC24003273: ik werd altijd verteld dat ik maar afwachten moet. Nou de factuur is nog steeds niet voldaan!

BC24036993: deze opdracht werd door [redacted] in language directory gezet op 21 december 2022. De opdracht is nog steeds niet gevalideerd (ik heb gezien dat er 200 woorden stonden terwijl er volgens de inschatting om 2000 woorden gaat!)

Zo gaat het niet meer! Thebigword is onbekwaam en ook onnodig (iedereen kan een kijkje in het register nemen). Ik wacht meer dan twee maanden op de betaling van mijn facturen en thebigword is niet bereikbaar. Gisteren heb ik 17 keer!!!! gebeld naar de nummers 020 [redacted], 020 [redacted] en 020 [redacted] om eindelijk met iemand van thebigword te kunnen spreken. op 7 december 2022 ontving ik de mail van [redacted] met verzoek om feedback te sturen. Dat heb ik gedaan en tot vandaag heb ik nog geen antwoord van haar gekregen!

Ik vraag opnieuw om de onbetaalde facturen zsm te voldoen.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Document 52.4

(Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: vrijdag 13 januari 2023 16:07
Aan: [redacted] (DVOM); Tolken in de toekomst (DVOM)
Onderwerp: FW: nog een klacht van vertaalster mevrouw Vrecek
Urgentie: Hoog

Men heeft abusievelijk deze mail aan [redacted] bij Rb Den Haag geadresseerd. Pakken jullie het op?

Groet,

[redacted]

06 - [redacted]

Van: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>
Verzonden: vrijdag 13 januari 2023 15:12
Aan: [redacted] (Rechtbank Den Haag) <[redacted]@rechtspraak.nl>; [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: nog een klacht van [redacted] [redacted]
Urgentie: Hoog

Dag [redacted],

Fijn dat jullie er waren afgelopen woensdag en goed om persoonlijk kennis gemaakt te hebben.

Onderstaande deel ik graag met jullie. Hopelijk kunnen jullie hierin nog iets betekenen? Of deel ik dit met een ander?

Goed weekend alvast.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Hoofd Facilitair & Veiligheid

Bedrijfsvoering
06 [redacted]
www.rechtspraak.nl
Bereikbaar: maandag t/m vrijdag



Van: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted]@rechtspraak.nl>
Verzonden: vrijdag 13 januari 2023 11:28
Aan: [redacted] Rechtbank Noord-Holland <[redacted]@rechtspraak.nl>
Onderwerp: nog een klacht van [redacted]
Urgentie: Hoog

Beste [redacted]

En nog een klacht over TBW van [redacted] Arme vrouw wordt er overspannen van.

Met vriendelijke groet,

Medewerker Services

Bedrijfsvoering
088-
www.rechtspraak.nl



Van: <[redacted].nl>

Verzonden: donderdag 5 januari 2023 12:53

Aan: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted]@rechtspraak.nl>

Onderwerp: Re: FW: SV- [redacted]

Urgentie: Hoog

Geachte [redacted]

In de tweede helft van maand december werd ik opgebeld door [redacted] van thebigword. Hij heeft eerst beloofd om te regelen dat de uitbetaling van de factuur voor opdracht 4501826326 (geleverd op 15 oktober 2022!) eindelijk plaats zal vinden (en dit is echt gebeurd).

daarna heeft hij gevraagd om de vertaling voor [redacted] (4501831987 van AP Amsterdam) te leveren. Hij heeft beweerd dat de vertaling via thebigword gaat, hij regelde dat de opdracht opeens in hun LanguageDirectory te zien was.

Ik heb de vertaling geleverd direct naar [redacted], ik heb haar gevraagd om het aantal woorden zsm te bevestigen (rond 2000). Helaas kreeg ik van haar geen antwoord en [redacted] van thebigword is spoorloos!

5.1.1c / 5.1.2f

Daarom stuur ik de factuur direct naar het OM. Het uitbesteden van factureren naar de bemiddelaars is zeer fraudegevoelig. **Thebigword** is onbetrouwbaar en dat kan ik ook voor [redacted] zeggen. In november heb ik een opdracht voor de politie via [redacted] gedaan (4501830072). [redacted] (een van de vele "Projectmanagers") heeft mij beloofd om te zorgen dat mijn factuur zsm uitbetaald zal worden. Ik heb vernomen dat de opdracht reeds op 14 november werd gevalideerd. [redacted] heeft tot vandaag nog geen geld op mijn rekening gestort!!!! Men heeft mij uitgelegd dat de facturen in begin van de maand worden bekeken en aan het eind van de maand worden uitbetaald. ik heb ze gewaarschuwd eind december maar ik kreeg geen antwoord (en geen geld)!

5.1.1c / 5.1.2f

In november werd ik ook gevraagd via [redacted] om een vertaling voor AP Oost Brabant te maken (4501833331). omdat ik gemerkt heb dat [redacted] mijn facturen niet volledig heeft betaald ([redacted] handhaaft haar eigen interpretatie van juridische wetten) heb ik tegen de contactpersoon ([redacted]) gezegd, dat ik de vertaling meteen zal leveren als de bemiddelaar zijn betalingsverplichtingen nakomt. [redacted] wilde mij dwingen om zonder een duidelijk afspraak hieromtrent te maken de vertaling aan de klant te leveren. Omdat ik niet inging op haar dreigementen heeft ze zomaar een andere vertaler ingeschakeld (een duidelijk voorbeeld dat ze de juridische reglementen aan haar laars lapt!).

Kortom, er ontstond rotzooi doordat enkele onbekwame bemiddelaars zijn ingeschakeld. Ik heb een aparte notitieblok aangeschaft om te kunnen zien aan welke bemiddelaar moet ik de opdracht van het OM moet ik leveren (en factureren). Thebigword spant hier de kroon, ik ben zeker een paar dagen bezig om de factuur op gang te krijgen. Enkele facturen voor mijn leveringen on oktober (4501826326 en 4501829778) zijn nog steeds niet betaald!!!!!!

Ik acht dhr Grapperhaus aansprakelijk voor deze chaos en schade! Van zijn wachtgeld kan hij makkelijk deze facturen voldoen

met vriendelijke groet,

Zie bijlage

5-1-2023 om 08:35 schreef [REDACTED] (Rechtbank Noord-Holland):

Goedemorgen collega,

De opdracht in de bijlage zou toch allang uitbetaald moeten zijn? Deze opdracht is niet via TBW gegaan.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Medewerker Services

Rechtbank Noord-Holland
Bedrijfsvoering
088-[REDACTED]
www.rechtspraak.nl

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED] (Rechtbank Noord-Holland) [REDACTED]
[REDACTED]@rechtspraak.nl>

Verzonden: woensdag 4 januari 2023 16:35

Aan: [REDACTED] (Rechtbank Noord-Holland)

[REDACTED]@rechtspraak.nl>

Onderwerp: FW: [REDACTED]

Urgentie: Hoog

Hoi [REDACTED]

Wil je even kijken wat hiermee aan de hand is. De opdracht is al gevalideerd.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Afdeling Service/ Centrale informatie Balie/

Rechtbank Noord-Holland
Front office
Kamer [REDACTED]
088 - [REDACTED]
www.rechtspraak.nl

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED].nl>

Verzonden: woensdag 4 januari 2023 12:36

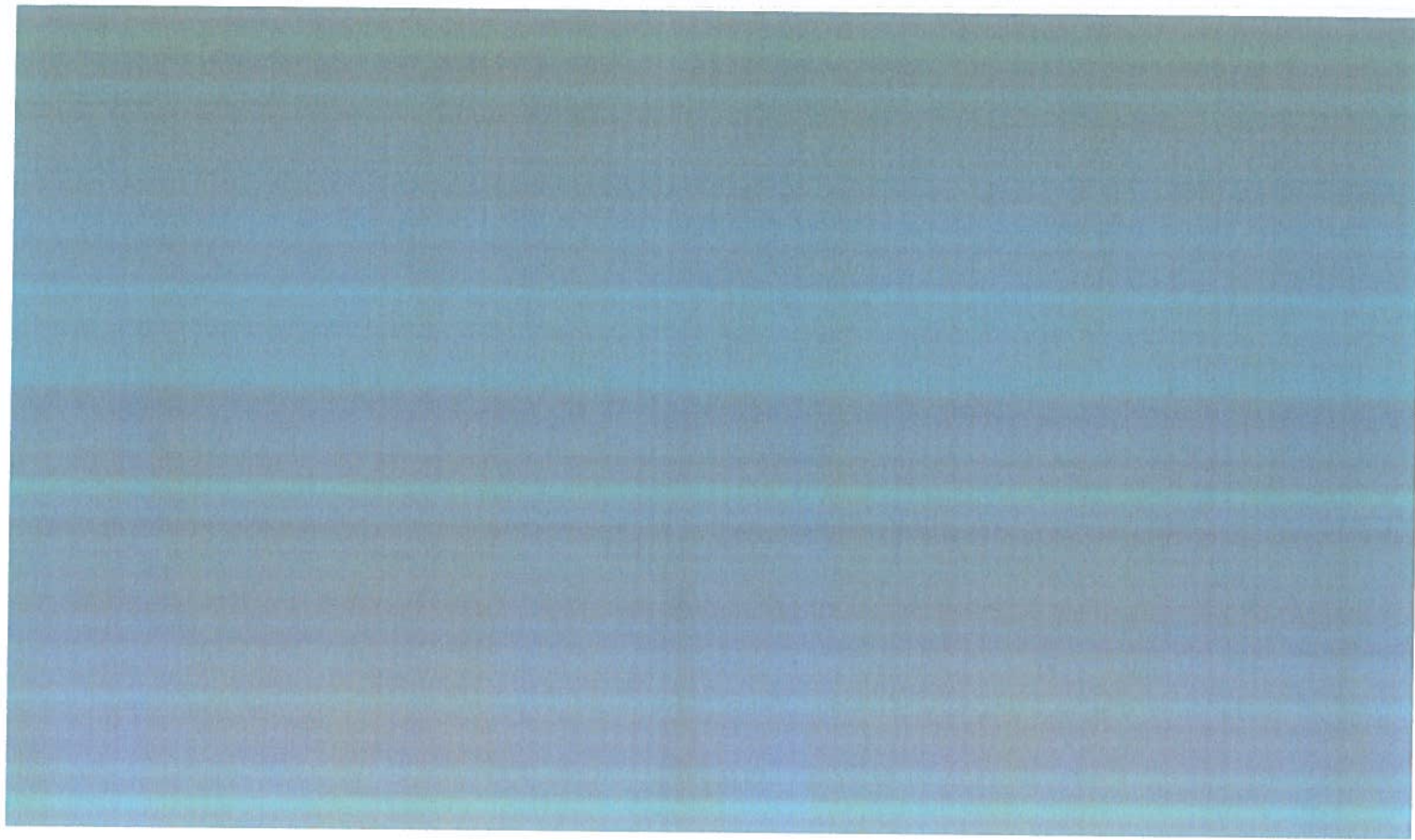
Aan: Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) <[REDACTED]>

[REDACTED]@rechtspraak.nl>

Onderwerp: SV-[REDACTED]

Urgentie: Hoog

Reeds beoordeeld in
doc 52.1



Document 53

[REDACTED] (Parket-Generaal)

Van: [REDACTED] (Rechtbank Noord-Holland) [REDACTED]@rechtspraak.nl>
Verzonden: vrijdag 13 januari 2023 16:27
Aan: [REDACTED] (Parket-Generaal)
Onderwerp: FW: Reactie van een vertaler/ster over TBW
Bijlagen: Scanned from a Xerox Multifunction Printer.pdf

Dag [REDACTED]

Deze mail alleen even naar jou.

Met vriendelijke groet,
[REDACTED]
Hoofd Facilitair & Veiligheid

Bedrijfsvoering
06 [REDACTED]
www.rechtspraak.nl
Bereikbaar: maandag t/m vrijdag

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED] (Rechtbank Noord-Holland) [REDACTED]@rechtspraak.nl>
Verzonden: vrijdag 13 januari 2023 16:19
Aan: [REDACTED] (Rechtbank Noord-Holland) [REDACTED]@rechtspraak.nl>; [REDACTED] (Rechtbank Noord-Holland) <[REDACTED]@rechtspraak.nl>
Onderwerp: Reactie van een vertaler/ster over TBW

Hoi [REDACTED]

Ontvangen info. Misschien kan je dit meenemen bewijs materiaal volgend week tijdens het overleg.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Afdeling Service/ Centrale informatie Balie/

Rechtbank Noord-Holland
Front office
Kamer [REDACTED]
088 - [REDACTED]
www.rechtspraak.nl

Informatie van de Raad voor de rechtspraak, de rechtbanken, de gerechtshoven en de bijzondere colleges vindt u op www.rechtspraak.nl.

Document 53.1

Beoordeling thebigword:

Ik werk sinds begin augustus 2022 voor thebigword als beëdigd vertaler. Ik heb inmiddels 25 opdrachten voor hen gedaan en bij bijna de helft van de opdrachten waren er problemen, zoals:

1. Er is geen contact-telefoonnummer, alleen een algemeen e-mailadres. Ik heb inmiddels zeker 10 e-mails met vragen verstuurd en er werd maar op één e-mail geantwoord!
2. Als ik op een e-mail met een mogelijke opdracht ja zeg, komt er haast nooit een reactie als deze niet aan mij wordt toegekend, terwijl een medewerkster in het begin zei dat dat wel altijd hoort te gebeuren.
3. Als de opdracht wel wordt toegewezen, komt een reactie meestal binnen een uur. Maar het is meerdere keren gebeurd dat er geen bevestiging van de opdracht kwam, maar het OM kennelijk wel mijn naam had gekregen en dat de vertaling opeens in mijn e-mail stond – en dat 2 keer pas 24 uur later!
Het meest opvallende incident was dat ik op een dinsdag tegen 13.00 uur in een e-mail ja tegen een opdracht zei. Geen reactie. Dus 3 uur later zei ik opnieuw ja tegen een opdracht. Geen reactie. De volgende dag – woensdag – ontving ik om 13.15 uur 2 e-mails, waarin stond dat opdracht A c.q. B wel aan mij was toegewezen. Dit gebeurde dus 24 c.q. 21 uur later! Vervolgens duurde het weer 3 uur eerdat ik een vertaling van het OM ontving. De andere vertaling kwam helemaal niet!
4. De opdracht was gereed maar 2 dagen later was deze nog steeds niet in het systeem LD als mijn opdracht geplaatst. Ik kon de vertaling dus niet inleveren, want officieel was ik er niet aan gekoppeld en ergo: ik wordt er dan ook niet voor betaald.
5. Thebigword heeft niet genoeg medewerkers. Vlak voor de kerst werd ik door iemand van de management-afdeling gebeld die wilde weten hoe tevreden de vertalers met het bedrijf waren. Toen ik enkele kritiekpunten noemde, vooral de onbereikbaarheid van thebigword, zei hij dat zij veel te weinig mensen hadden voor het werk en dat zij nu bezig zijn met trainingen maar dat dat nog even kon duren.
6. Ik wordt regelmatig gebeld door thebigword met het verzoek, om snel een vertaling te doen. Al vaker werd gezegd dat de vertaling al reeds langer bij hen ligt maar dat zij niemand ervoor konden vinden en dat de vertaling lang geleden ingeleverd had moeten zijn. Meestal betreft het kleine vertalingen van 100 of 200 woorden. Dat levert de vertaler tussen de 8,- tot 16,- euro op, maar ook al duurt het vertalen niet lang, er moet ook nog een hele lijst aan administratieve handelingen worden verricht, waardoor het uurtarief uiteindelijk tussen 6,- en 10,- euro bruto bedraagt! Ergo: vertalers willen deze vertalingen niet doen, tenzij er een minimumtarief voor korte vertalingen komt. Dat is echter voor hen onbespreekbaar – tenminste niet bij mij!
7. Van de 25 opdrachten werden de meeste opdrachten binnen een redelijke termijn betaald. 2 opdrachten zijn nog steeds niet goedgekeurd voor facturering, terwijl het OM het aantal woorden meteen had bevestigd. De eerste opdracht staat open sinds begin oktober, de tweede sinds begin november. En op mijn e-mails terzake wordt – zoals gebruikelijk – niet gereageerd!

Document 55

[REDACTED] (Parket-Generaal)

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)
Verzonden: dinsdag 17 januari 2023 14:45
Aan: [REDACTED] (AP Noord-Holland)
CC: [REDACTED] (Parket-Generaal); [REDACTED] (DVOM); [REDACTED] (Rechtbank Noord-Holland); 'Openbaar Ministerie | thebigword'
Onderwerp: RE: Rappel
Bijlagen: RE: Rappel [REDACTED]

Hoi [REDACTED]

Om 14:05u heeft the big word telefonisch contact met mij opgenomen en er werd medegedeeld dat om een vergissing gaat in de communicatie tussen de vertaler en een medewerker the big word. Ik begreep het niet en heb daarom verzocht om een toelichting/reactie per mail. In de bijlage de reactie van the big word.

In de mail wordt om uitstel van nog eens 3 weken gevraagd met een reden die niet aansluit op de ontstane situatie / het telefoongesprek. Er was nl. al een vertaler gevonden en die de vertaalopdracht op 19 december 2022 heeft bevestigd. Weliswaar maakt the big word excuses maar de enige tegemoetkoming is een einddatum van 7 februari 2023.

Gezien al onze moeite t.b.v. deze vertaling en het uiteindelijk bericht van the big word, heb ik moeite om objectief te blijven.

Mag ik het voorstel van the big word bij jou voorleggen?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Medewerker IRC
[REDACTED]

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088- [REDACTED]
E-mail [REDACTED]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: [REDACTED] (AP Noord-Holland) [REDACTED]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 17 januari 2023 10:36
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[REDACTED]@om.nl>; 'Openbaar Ministerie | thebigword'

[redacted]@thebigword.com>

CC: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl; [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]s@rechtspraak.nl>

Onderwerp: RE: Rappel

Goedemorgen [redacted]

Als je vandaag voor 14.00 uur geen bericht krijgt, heb je mijn toestemming om ons tolkenbureau wederom in te schakelen. Het zijn geen incidenten!

Groet [redacted]

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Verzonden: dinsdag 17 januari 2023 09:56

Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' <[redacted]@thebigword.com>

CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl; [redacted] (Parket-Generaal)

<[redacted]@om.nl>; [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>

Onderwerp: FW: Rappel

Urgentie: Hoog

Goedemorgen,

Inzake [redacted]:

Op 19 december 2022 is er een vertaalopdracht uitgezet voor SR-NL, 35 pagina's. Einddatum 03-01-2023. Op 19-12-22 is de vertaalopdracht bevestigd.

Op 06-01-2022 heb ik u een rappel verzonden en op 09-01-23 nogmaals door mijn collega. Op 10 januari 2023 ontvangen we een reactie, echter niet concreet. Daarna blijft het stil. Nu weer een week verder en niets meer van u vernomen, noch van de vertaler.

Kunt u aangeven of wij nog een vertaling kunnen verwachten? en zo ja, op welke termijn?

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088-[redacted]
E-mail [redacted]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Verzonden: dinsdag 10 januari 2023 11:29

Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' [redacted]@thebigword.com>

Onderwerp: RE: Rappel

Geachte heer, mevrouw,

Vriendelijk verzoek om concretere informatie. Wilt bij de vertalers navragen wanneer wij de vertaling kunnen verwachten?

Bij voorbaat dank,

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088- [redacted]
M 06- [redacted]
E-mail [redacted]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]@thebigword.com>

Verzonden: dinsdag 10 januari 2023 11:20

Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Onderwerp: RE: Rappel

Beste [redacted],

Vanzodra ik meer informatie heb i.v.m de onderstaande opdrachten breng ik u op de hoogte.

De vertalers zijn inmiddels gemaïld met de vraag om u de vertalingen opnieuw te leveren samen met hun woordaantal.

Helaas kan ik [redacted] Bink: [redacted] deze opdracht niet terug vinden op ons systeem. Kunt u dit nogmaals nakijken?

Met vriendelijke groet,

Helpdesk
Openbaar
Ministerie
thebigword B.V.



[redacted]@thebigword.com

nl.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

From: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Sent: 10 January 2023 09:29
To: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]@thebigword.com>
Subject: RE: Rappel

Geachte heer, mevrouw,

Bedankt voor uw reactie.

- [redacted] Wanneer kunnen we de vertaling verwachten?
- [redacted] is ontvangen en gevalideerd.
- [redacted] graag per ommegaande aanleveren?
- [redacted] Bink: [redacted]
-

Verneem graag van spoedig u.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088- [redacted]
M 06- [redacted]
E-mail [redacted]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]@thebigword.com>
Verzonden: dinsdag 10 januari 2023 09:28
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: Rappel

Beste [redacted],

Bedankt voor u bericht.

Ik heb dit net even nagekeken:

[redacted] - deze vertaling zou moeten zijn geleverd op 03/01/23 – ik heb de vertaler nogmaals gevraagd om u deze te leveren. Kunt u s.v.p bevestigen wanneer u deze heeft ontvangen ?

[redacted] - deze vertaling werd op 28 dec 22 geleverd - het woordaantal : 395 [redacted]@om.nl - en de vertaling is ook reeds gevalideerd door u of uw Collega.

[redacted] - deze vertaling werd geleverd op 04/01/23 - woordaantal - 1407 - [redacted]@om.nl – Kunt u deze s.v.p nogmaals nakijken ook deze opdracht zou moeten geleverd zijn.

Ik zal de vertalers nogmaals vragen om de vertalingen te leveren.

Helaas kan ik deze vertaling niet terug vinden aan de hand van deze nummer: [redacted] d.d. 23-12-2022; einddatum 06-01-2023 , kunt u ons s.v.p de binknummer doorgeven zodat we dit kunnen nakijken?

Met vriendelijke groet,

**Helpdesk
Openbaar
Ministerie
thebigword B.V.**



[redacted]@thebigword.com

nl.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

From: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Sent: 06 January 2023 08:46
To: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]@thebigword.com>
Cc: [redacted] Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>; [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Subject: Rappel
Importance: High

Goedemorgen,

Inzake onderstaande uitgezette vertaalopdrachten zijn nog geen vertaalde stukken of reactie ontvangen:

- [redacted] d.d. 19-12-2022; Bevestigd 19-12-2022; einddatum 03-01-2023.
- [redacted] d.d. 21-12-2022; Bevestigd 22-12-2022; einddatum 28-12-2022
- [redacted] d.d. 21-12-2022; Bevestigd 28-12-2022 (n.a.v. en rappel 28-12-2022); einddatum 03-01-2023.
- [redacted] d.d. 23-12-2022; einddatum 06-01-2023

In afwachting van,

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088- [redacted]
M 06- [redacted]
E-mail [redacted]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 55.1

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]@thebigword.com
Verzonden: dinsdag 17 januari 2023 14:15
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)
Onderwerp: RE: Rappel [redacted]

Geachte [redacted],

We hebben helaas niet op tijd op tijd een vertaling kunnen verzorgen voor de volgende vertaalopdracht:

Kenmerk van het OM: [redacted]
Originele leverdatum: 03/01/2023

We hebben wel een vertaler kunnen vinden die deze opdracht kan leveren op: 07/02/2023

Is het acceptabel om het in dit geval op deze manier op te lossen? We zouden dit graag met de vertaler zo snel mogelijk bevestigen zodat u de vertaling alsnog ontvangt.

Laat ons s.v.p. weten wat uw wensen zijn in deze situatie.

Onze oprechte excuses voor het ongemak dat deze vertraging met zich meebrengt. We begrijpen dat we hierin veel te laat zijn en dat er in het verleden ook problemen zijn geweest met onze dienstverlening. We werken aan verbetering door middel van uitbreiding van het team alsook ons vertalersbestand om deze problemen in de toekomst te vermijden.

Met vriendelijke groet,

thebigword

**Helpdesk
Openbaar Ministerie
thebigword B.V.**



[redacted]@thebigword.com

nl.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

From: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Sent: 17 January 2023 09:56

To: Openbaar Ministerie | thebigword <[redacted]@thebigword.com>

Cc: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>; [redacted]

A. (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>; [redacted] (DVOM)

<[redacted]@om.nl>

Subject: FW: Rappel

Importance: High

Reeds beoordeeld in doc 55

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Verzonden: dinsdag 10 januari 2023 11:29

Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' <[redacted]@thebigword.com>

Onderwerp: RE: Rappel

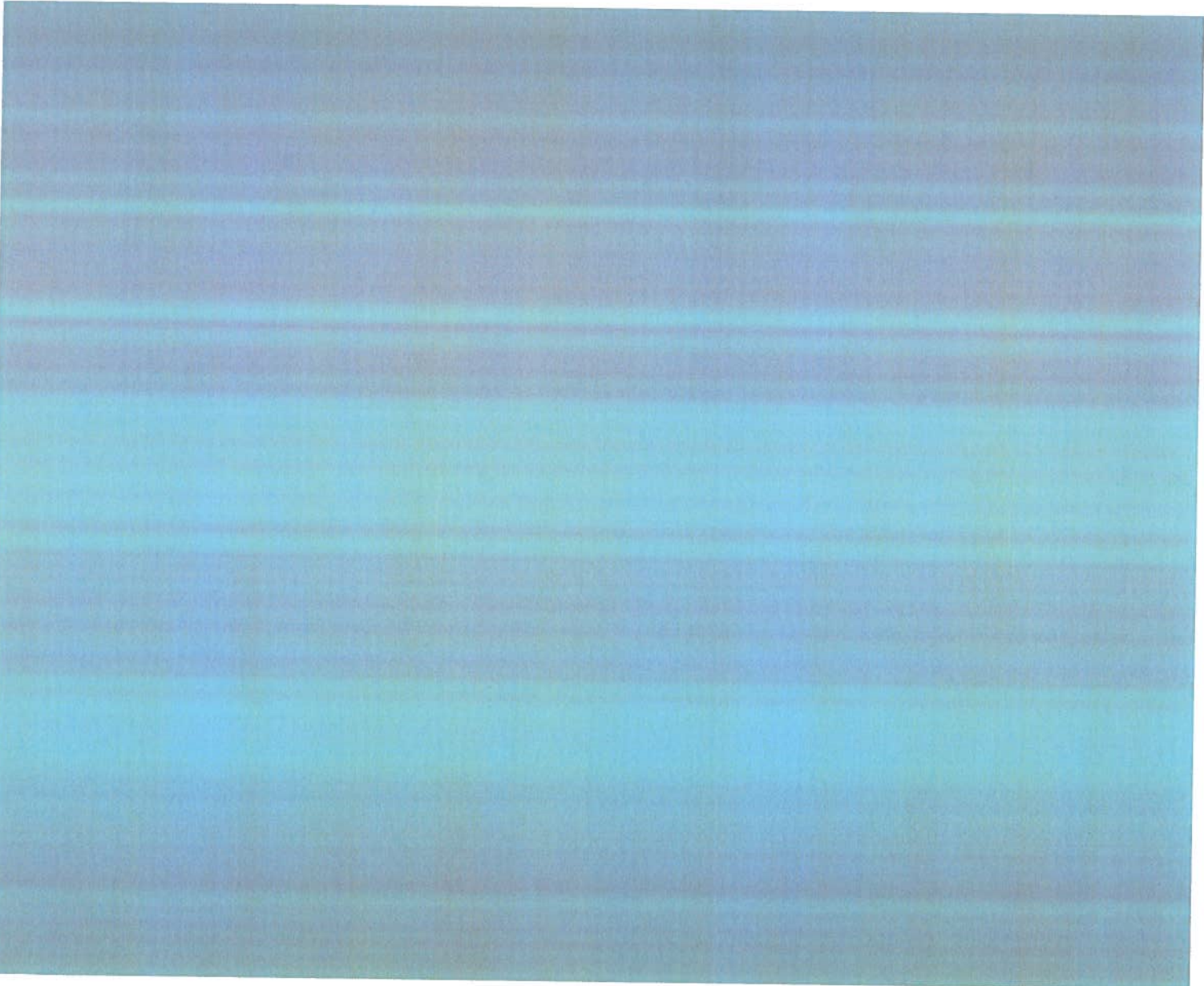


Van: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted] [@thebigword.com](mailto:[redacted]@thebigword.com)>

Verzonden: dinsdag 10 januari 2023 11:20

Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted] [@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)>

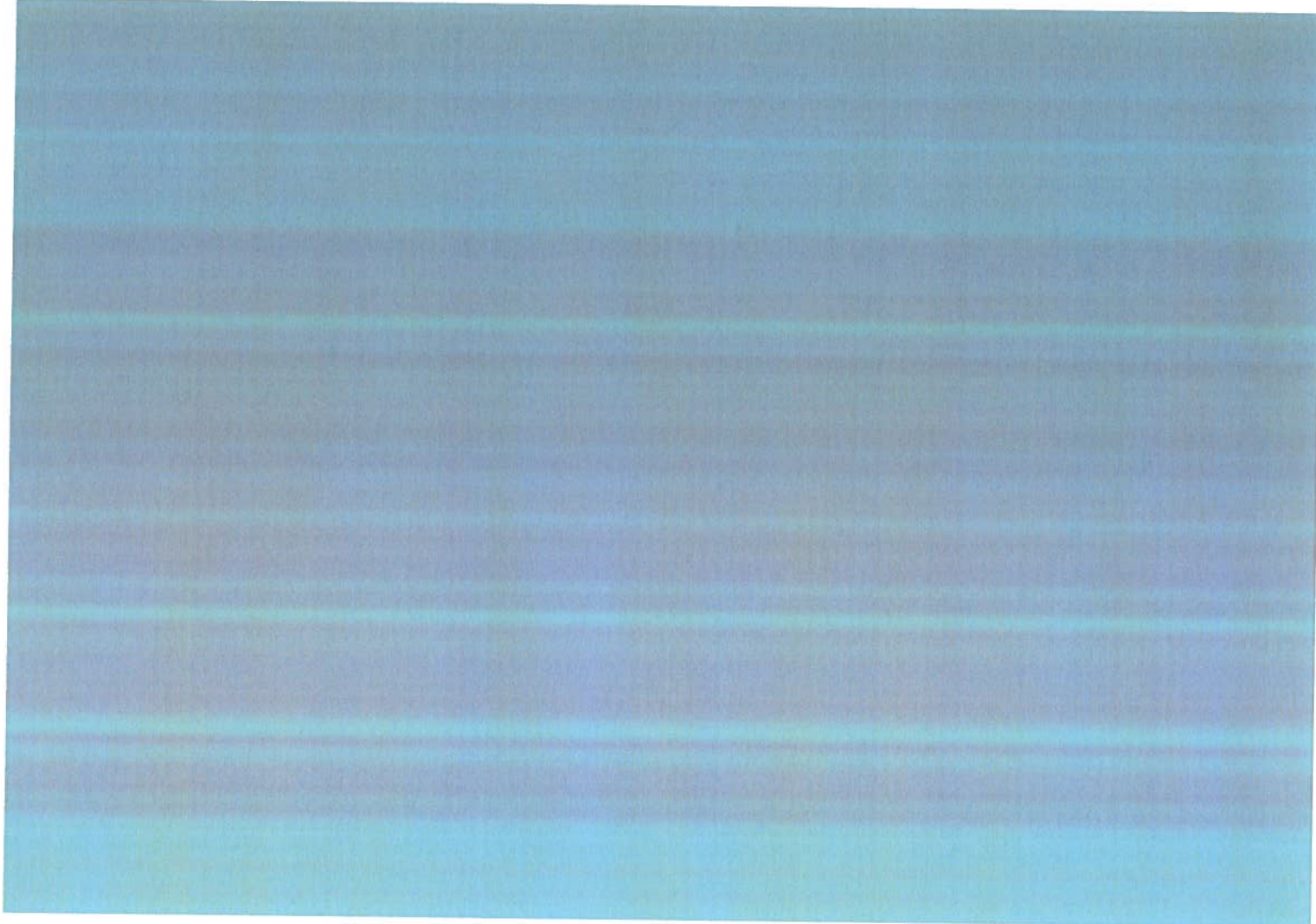
Onderwerp: RE: Rappel



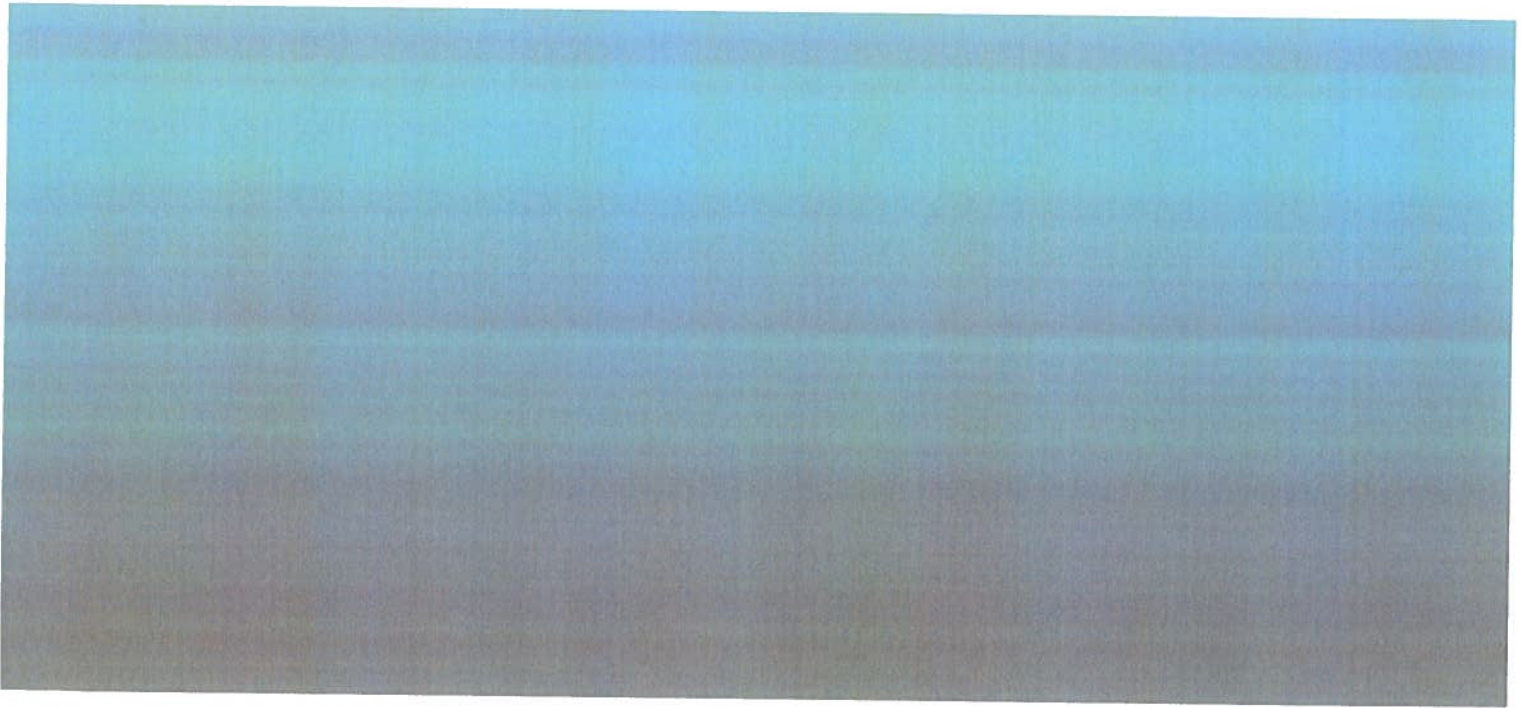
From: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[\[redacted\]@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)>

Sent: 10 January 2023 09:29

To: Openbaar Ministerie | thebigword <[redacted]@thebigword.com>
Subject: RE: Rappel



Van: Openbaar Ministerie | thebigword <[redacted]@thebigword.com>
Verzonden: dinsdag 10 januari 2023 09:28
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: Rappel



From: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

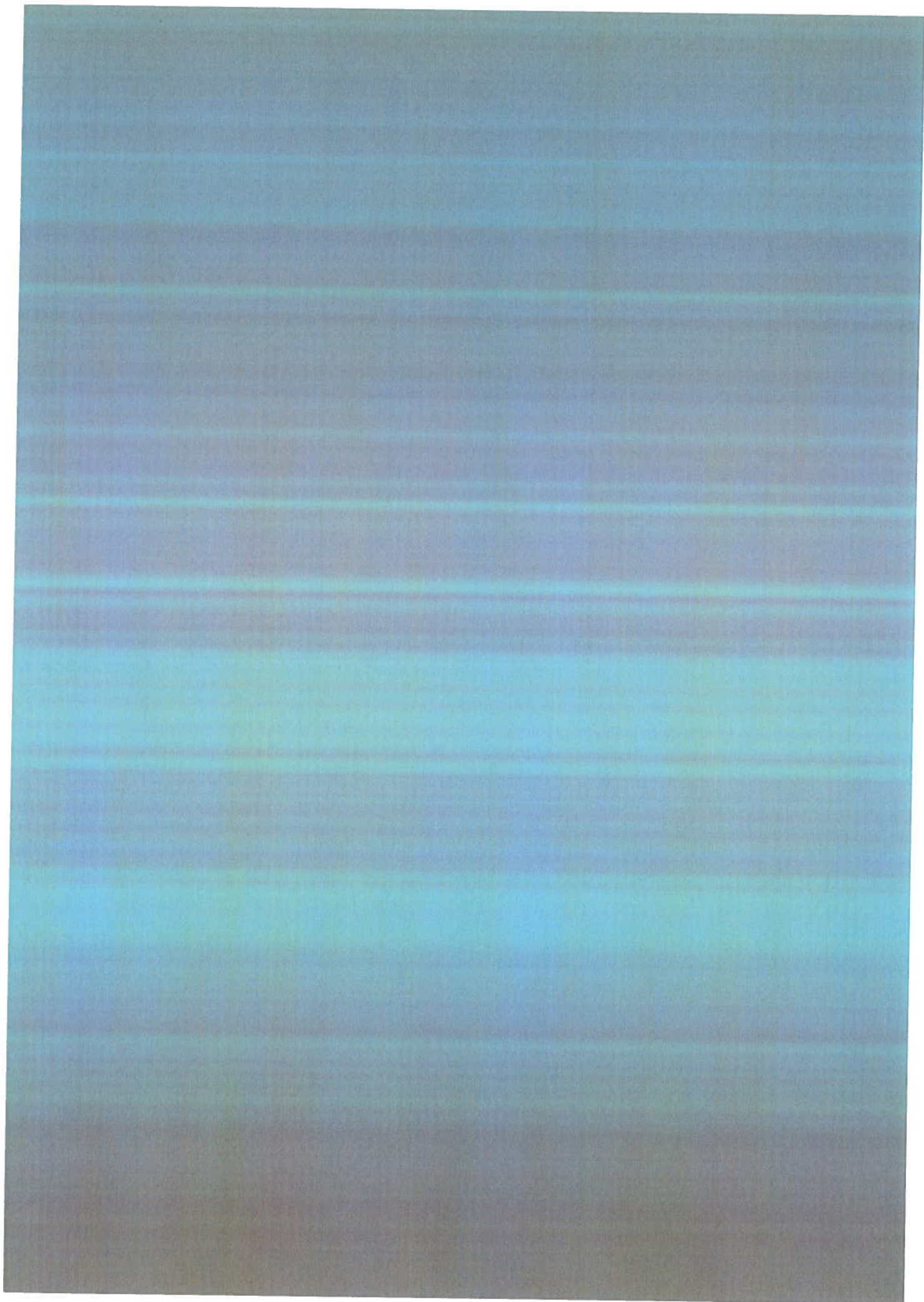
Sent: 06 January 2023 08:46

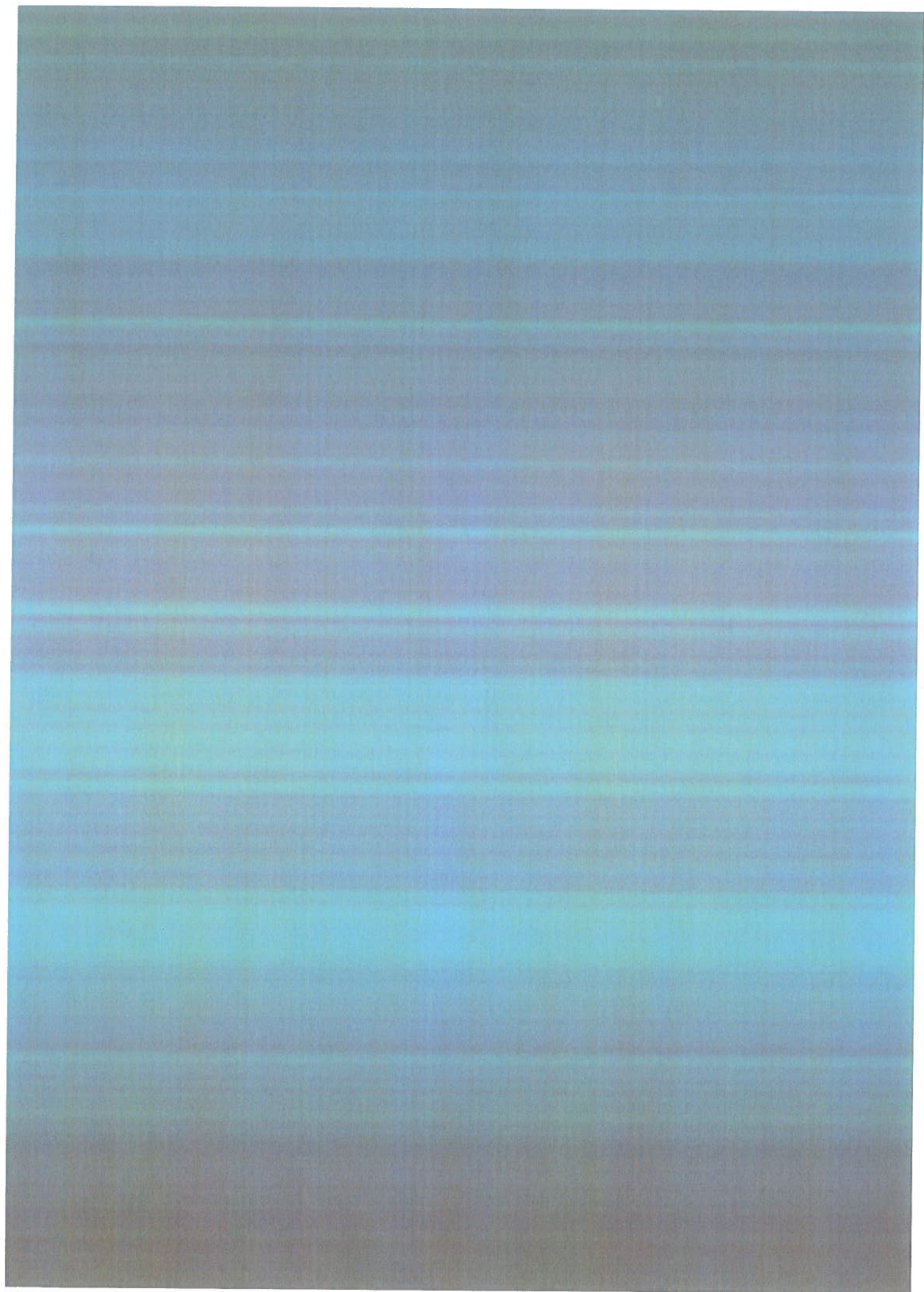
To: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]@thebigword.com>

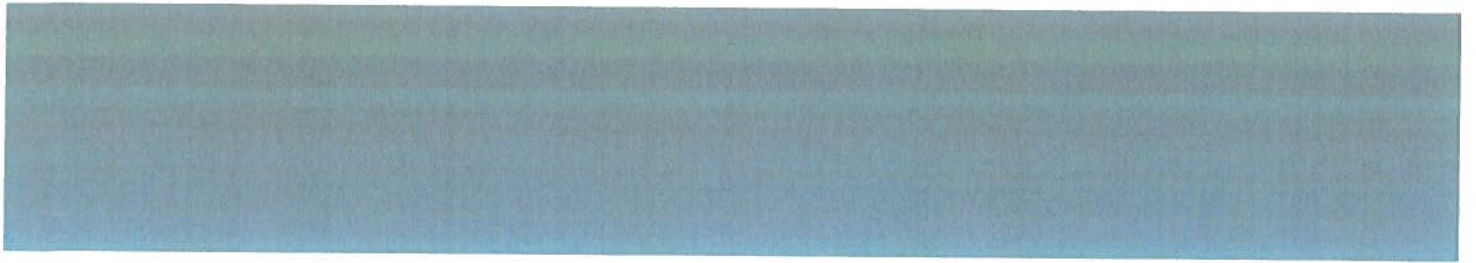
Cc: [redacted] Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>; [redacted] DVOM) [redacted]@om.nl>

Subject: Rappel

Importance: High







Document 56

(Parket-Generaal)

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)
Verzonden: dinsdag 17 januari 2023 14:53
Aan: [redacted] (AP Noord-Holland)
CC: [redacted] (DVOM); [redacted] (Parket-Generaal); [redacted] (Rechtbank Noord-Holland); 'Openbaar Ministerie | thebigword'
Onderwerp: RE: Klacht: [redacted] / [redacted]

Ha [redacted]

Ik ga er gemakshalve vanuit dat the big word, gezien de situatie, daar extra toezicht op houdt en dat voor 23-01-23 de vertaling is aangeleverd.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088-[redacted]
M 06-[redacted]
E-mail [redacted]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 17 januari 2023 14:22
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>; 'Openbaar Ministerie | thebigword' [redacted]@thebigword.com>
CC: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>; [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland)' [redacted]@rechtspraak.nl>
Onderwerp: RE: Klacht: [redacted] / [redacted]

Dus je moet eerst rappelleren om dan pas te horen dat het niet lukt! Dat is toch geen manier van communiceren met elkaar?

* [redacted] is jou verzekerd dat het nu wel lukt op de uiterste datum?
Anders heb je bij deze akkoord voor intrekken.

Groet, [redacted]

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 17 januari 2023 13:16

Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' [redacted] <[\[redacted\]@thebigword.com](mailto:[redacted]@thebigword.com)>

CC: [redacted] (DVOM) <[\[redacted\]@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)>; [redacted] (Parket-Generaal) <[\[redacted\]@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)>; [redacted] (AP Noord-Holland) <[\[redacted\]@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)>

Onderwerp: Klacht: [redacted] / [redacted]

Goedemiddag,

De datum van de klacht heden

Wie de klacht heeft ingediend
IRC Noord Holland, ondergetekende

De inhoud van de klacht

Op 11-01-2023 is een vertaalopdracht uitgezet met als einddatum 18-01-2023, 9 pagina's, GR-NL. Na rappel 17-01 onderstaand bericht met verzoek tot uitstel van nog eens 7 dagen.

De genomen acties
Rappel 11-01

De afdoening/oplossing met vermelding of het een gegronde klacht betreft of de categorie feedback (zoals vermeld in de ??

NB: Opdracht annuleren en ergens anders uitzetten kost ook een week, daarom noodgedwongen akkoord gegaan.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088- [redacted]
M 06- [redacted]
E-mail [redacted]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted] <[\[redacted\]@thebigword.com](mailto:[redacted]@thebigword.com)>

Verzonden: dinsdag 17 januari 2023 11:47

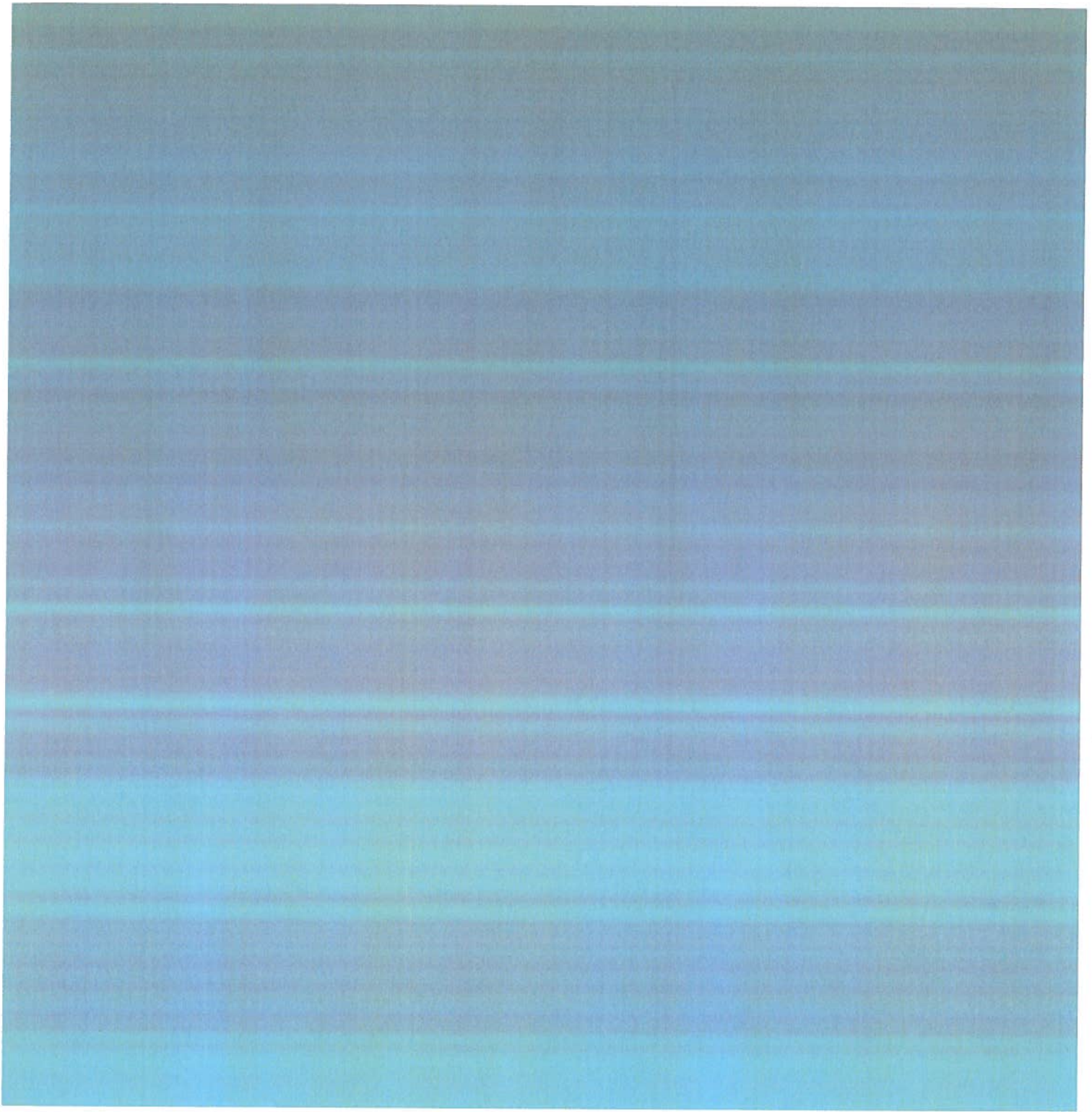
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted] <[\[redacted\]@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)>

Onderwerp: RE: [redacted] / [redacted]

Reeds beoordeeld in
doc 55.1

From: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>
Sent: 17 January 2023 08:36
To: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]@thebigword.com>
Subject: [redacted] / [redacted]

Reeds beoordeeld in
doc 55



Document 57

[REDACTED] (Parket-Generaal)

Van: [REDACTED] (DVOM)
Verzonden: dinsdag 17 januari 2023 15:49
Aan: [REDACTED] (Parket-Generaal); [REDACTED] (DVOM)
Onderwerp: analyse data
Bijlagen: Analyse leverprestaties vertaaldiensten 17-1-23.pptx

Hi [REDACTED]

In de bijlage vindt je de analyse die ik tot nu toe heb gemaakt mbt de leverprestaties van de intermediairs. Ik heb het zelf gemaakt en ben geen data analist dus ik wil dit nog met een collega na lopen. Wellicht wel ook goed om hier even samen naar te kijken.

@ [REDACTED] weet jij wie ik aan kan schrijven om met mij naar de data te kijken?

Met vriendelijk groet,

[REDACTED]
Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [REDACTED]
E. [REDACTED]@om.nl
www.om.nl

Document 58

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted]@minjenv.nl
Verzonden: donderdag 19 januari 2023 11:18
Aan: [redacted]@minjenv.nl; [redacted] (DVOM)
CC: [redacted] (Parket-Generaal); [redacted] (DVOM)
Onderwerp: RE: wijziging verzoek => RE: 230112 Brief voornemen tot ontbinding_def

Hoi [redacted]
Ik heb net [redacted] gesproken. Zij werkt eraan de lijsten zsm beschikbaar te hebben (maar wil nog een controleslag doen en wacht op beschikbare capaciteit daarvoor).
Hopelijk zijn de lijsten eind van deze middag klaar, anders wordt het morgen.
Ik zit zelf morgen de hele dag in bespreking; [redacted] stuurt mij een appje indien het gereed is.
Met [redacted] plan ik alvast een overleg in.
Fijne dag.
Groeten,
[redacted]

Van: [redacted] - BD/DC/INKOOP <[redacted]@minjenv.nl>
Verzonden: donderdag 19 januari 2023 09:55
Aan: [redacted] - BD/DC/INKOOP [redacted]@minjenv.nl; [redacted] (DVOM)
<[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: wijziging verzoek => RE: 230112 Brief voornemen tot ontbinding_def

Ha [redacted]
Top. Laat je het mij weten als dat gelukt is? Dan zal ik een overleg inplannen.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Aanbestedingsjurist

.....
Ministerie van Justitie en Veiligheid
Dienstencentrum
Inkoopuitvoeringscentrum JenV
Europees aanbesteden/ contractmanagement
Turfmarkt 147 | 2511 DP | Den Haag |
Postbus 20301 | 2500 EH | Den Haag |
.....

M 06 [redacted]

E [redacted]@minjenv.nl | www.rijksoverheid.nl/jenv

.....
Voor een veilige en rechtvaardige samenleving
.....

Van: [redacted] - BD/DC/INKOOP <[redacted]@minjenv.nl>
Verzonden: donderdag 19 januari 2023 09:53
Aan: [redacted] - BD/DC/INKOOP <[redacted]@minjenv.nl>; [redacted] (DVOM)'
[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: wijziging verzoek => RE: 230112 Brief voornemen tot ontbinding_def

Goedemorgen!

Ik zal bij [redacted] de actuele informatie opvragen en kijken of ik de actuele rapportages van TBW kan achterhalen ([redacted] is ziek).

Ik kom er zsm op terug. Daarna kunnen we snel een moment prikken om af te stemmen.

Groeten,
[redacted]

Van: [redacted] - BD/DC/INKOOP <[redacted]@minjenv.nl>
Verzonden: woensdag 18 januari 2023 14:54
Aan: [redacted] (DVOM)' <[redacted]@om.nl>; [redacted] - BD/DC/INKOOP
[redacted]@minjenv.nl>
CC: [redacted] (Parket-Generaal) <A [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: wijziging verzoek => RE: 230112 Brief voornemen tot ontbinding_def

Prima!

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Aanbestedingsjurist

.....
Ministerie van Justitie en Veiligheid
Dienstencentrum
Inkoopuitvoeringscentrum JenV
Europees aanbesteden/ contractmanagement
Turfmarkt 147 | 2511 DP | Den Haag |
Postbus 20301 | 2500 EH | Den Haag |
.....

M 06 [redacted]

E [redacted]@minjenv.nl | www.rijksoverheid.nl/jenv

.....
Voor een veilige en rechtvaardige samenleving
.....

Van: [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 18 januari 2023 14:46
Aan: [redacted] - BD/DC/INKOOP <[redacted]@minjenv.nl>; [redacted] -
BD/DC/INKOOP <[redacted]@minjenv.nl>
CC: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: wijziging verzoek => RE: 230112 Brief voornemen tot ontbinding_def

Dag dames,

Zullen we anders even bellen om af te stemmen nog?

Met vriendelijke groet,

Bedrijfsjurist
DVOM Inkoop

06-
@om.nl

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

Van: @minjenv.nl <> @minjenv.nl>

Verzonden: dinsdag 17 januari 2023 11:37

Aan: @minjenv.nl; (DVOM) @om.nl>

CC: @minjenv.nl; (Parket-Generaal) @om.nl>; @minjenv.nl; . (DVOM) @om.nl>

Onderwerp: RE: wijziging verzoek => RE: 230112 Brief voornemen tot ontbinding_def

Beste

Hartelijk dank voor je bericht. Ik heb hierover inmiddels reeds telefonisch contact met gehad (die hier ook al over gesproken heeft).

Om iets zinnigs te kunnen zeggen over welke mogelijkheden er bestaan om tot (partiële) ontbinding over te gaan, is het van belang om te weten wat de feitelijke stand van zaken is. Over welke tekortkomingen spreken we, wat is de omvang hiervan, wat is de gewenste situatie etcetera. Op die manier kan er door mij (en/of) gekeken worden hoe dit zich verhoudt tot hetgeen overeengekomen is tussen beide partijen om vervolgens te kunnen adviseren welke opties wij in deze juridisch haalbaar achten.

Om (op korte termijn) efficiënt overleg met elkaar te kunnen voeren is het raadzaam om ons deze informatie te doen toekomen.

Aanbestedingsjurist

.....
Ministerie van Justitie en Veiligheid
Dienstencentrum
Inkoopuitvoeringscentrum JenV
Europees aanbesteden/ contractmanagement

Turfmarkt 147 | 2511 DP | Den Haag |
Postbus 20301 | 2500 EH | Den Haag |

M 06 [redacted]

E [redacted]@minjenv.nl | www.rijksoverheid.nl/jenv

Voor een veilige en rechtvaardige samenleving

Van: [redacted] - BD/DC/INKOOP <[redacted]@minjenv.nl>

Verzonden: donderdag 12 januari 2023 16:40

Aan: [redacted] - BD/DC/INKOOP [redacted]@minjenv.nl; [redacted] (DVOM)'

<[redacted]@om.nl>

CC: [redacted] - BD/DII/SI <[redacted]@minjenv.nl>; [redacted] (Parket-Generaal)'

<A [redacted]@om.nl>; [redacted] - BD/DC/INKOOP [redacted]@minjenv.nl; [redacted] (DVOM)'

<[redacted]@om.nl>

Onderwerp: wijziging verzoek => RE: 230112 Brief voornemen tot ontbinding_def

Beste [redacted] en [redacted]

De stuurgroep is zojuist beëindigd.

[redacted] heeft mij zojuist gebeld met de mededeling dat de brief niet uitgaat.

Wel doe hij het verzoek of jullie beiden de mogelijkheden binnen de contractuele kaders willen onderzoeken om partieel te ontbinden.

Is het mogelijk dat jullie ons daar volgende week, na onderling overleg, over informeren?

Ik hoor graag van jullie wat haalbaar is.

Een fijne avond.

Met vr. groet,

Van: [redacted] - BD/DC/INKOOP

Reeds beoordeeld in doc 51

Verzonden: donderdag 12 januari 2023 16:26

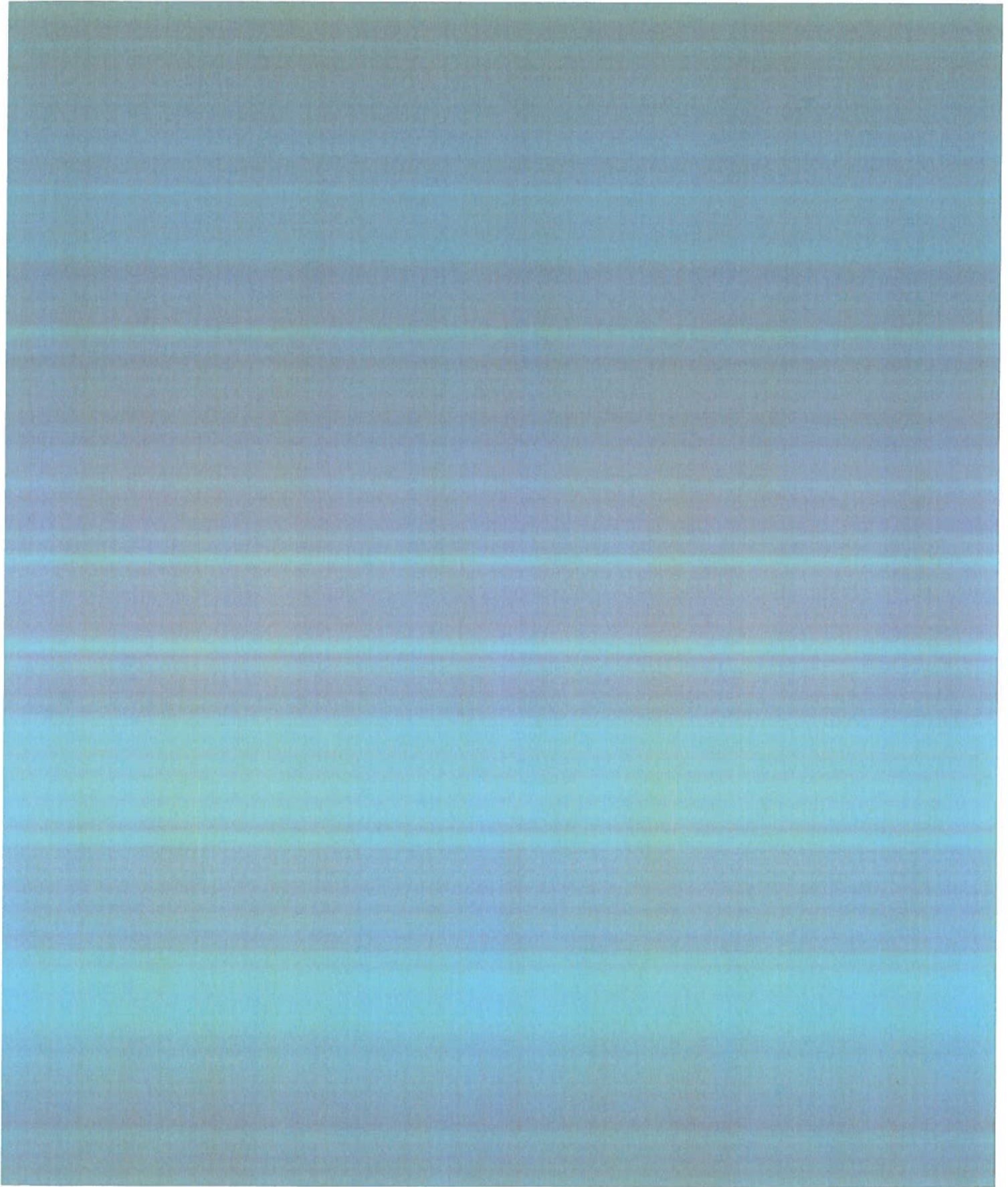
Aan: [redacted] - BD/DC/INKOOP <[redacted]@minjenv.nl>; [redacted] (DVOM)'

[redacted]@om.nl>

CC: [redacted] - BD/DII/SI <[redacted]@minjenv.nl>; [redacted] (Parket-Generaal)'

<[redacted]@om.nl>; [redacted] - BD/DC/INKOOP <[redacted]@minjenv.nl>; [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>

Onderwerp: 230112 Brief voornemen tot ontbinding_def



Document 59

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (DVOM)
Verzonden: donderdag 19 januari 2023 15:38
Aan: [redacted]@minjenv.nl
CC: Tolken in de toekomst (DVOM); [redacted] (Parket-Generaal)
Onderwerp: Klachtenbestand1.0.xlsx
Bijlagen: Klachtenbestand1.0.xlsx; Analyse leverprestaties vertaaldiensten 17-1-23 - kopie.pptx

Bijlagen
reeds
beoordeeld
in 49.1 - 49.4
en 57.1

Hi [redacted]

Hierbij het meest recente klachtenbestand en de conceptversie van mijn analyse. Ik heb het bij de factfactory neergelegd en ben in afwachting van reactie. Hou je op de hoogte.

Met vriendelijk groet,

[redacted]
Projectleider PMT-OM
Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]
E. [redacted]@om.nl
www.om.nl

Document 60

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: Openbaar Ministerie | thebigword <[redacted]@thebigword.com>
Verzonden: vrijdag 20 januari 2023 11:42
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland); Openbaar Ministerie | thebigword
CC: [redacted] (Parket-Generaal); [redacted] DVOM; [redacted] Rechtbank Noord-Holland'; [redacted] (AP Noord-Holland)
Onderwerp: RE: Rappel

Geachte [redacted],

De annulering van vertaalopdracht 4501841594 is hierbij bevestigd.

Met vriendelijke groet,

thebigword

**Helpdesk
Openbaar Ministerie
thebigword B.V.**



[redacted]@thebigword.com

nl.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

From: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Sent: 20 January 2023 11:39
To: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]@thebigword.com>
Cc: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>; [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland)' [redacted]@rechtspraak.nl>; [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Subject: RE: Rappel
Importance: High

Goedemorgen,

Wilt u zo vriendelijk zijn op onderstaand bericht te reageren en de annulering bevestigen?

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland

Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088-
E-mail [@om.nl](mailto: @om.nl)
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [@om.nl](mailto: @om.nl)>
Verzonden: dinsdag 17 januari 2023 16:46
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' [@thebigword.com](mailto: @thebigword.com)>
CC: (Parket-Generaal) <[@om.nl](mailto: @om.nl)>; (DVOM)
<[@om.nl](mailto: @om.nl)>; (Rechtbank Noord-Holland)
<[@rechtspraak.nl](mailto: @rechtspraak.nl)>; (AP Noord-Holland)
[@om.nl](mailto: @om.nl)>
Onderwerp: RE: Rappel

Goedemiddag,

Vriendelijk verzoek om met spoed te bevestigen dat de vertaalopdracht (kosteloos) is geannuleerd.

Bij voorbaat dank,

Met vriendelijke groet,


Medewerker IRC


IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088-
M 06-
E-mail [@om.nl](mailto: @om.nl)
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: (AP Noord-Holland) [@om.nl](mailto: @om.nl)>
Verzonden: dinsdag 17 januari 2023 14:53
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [@om.nl](mailto: @om.nl)>
CC: (Parket-Generaal) [@om.nl](mailto: @om.nl)>; (DVOM)
<[@om.nl](mailto: @om.nl)>; (Rechtbank Noord-Holland)
<[@rechtspraak.nl](mailto: @rechtspraak.nl)>; 'Openbaar Ministerie | thebigword'
<[@thebigword.com](mailto: @thebigword.com)>
Onderwerp: RE: Rappel

Hallo [REDACTED]

Als je op 19 december een verzoek doet en 3 weken niets hoort (tot 10 januari), *waarmee tevens de inlevertermijn al met 7 dagen is overschreden* en dan op 17 januari (na meerdere rappels) een voorstel krijgt waarmee we weer 3 weken tijd verliezen, ga ik daarmee niet akkoord.

Wij hebben ons aan procesafspraken te houden en TBW levert niet tijdig en communiceert niet, of niet tijdig.

Trek de opdracht maar in.

Groet, [REDACTED]

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [REDACTED]@om.nl>

Verzonden: dinsdag 17 januari 2023 14:45

Aan: [REDACTED] (AP Noord-Holland) [REDACTED]@om.nl>

CC: [REDACTED] (Parket-Generaal) [REDACTED]@om.nl>; [REDACTED] (DVOM)

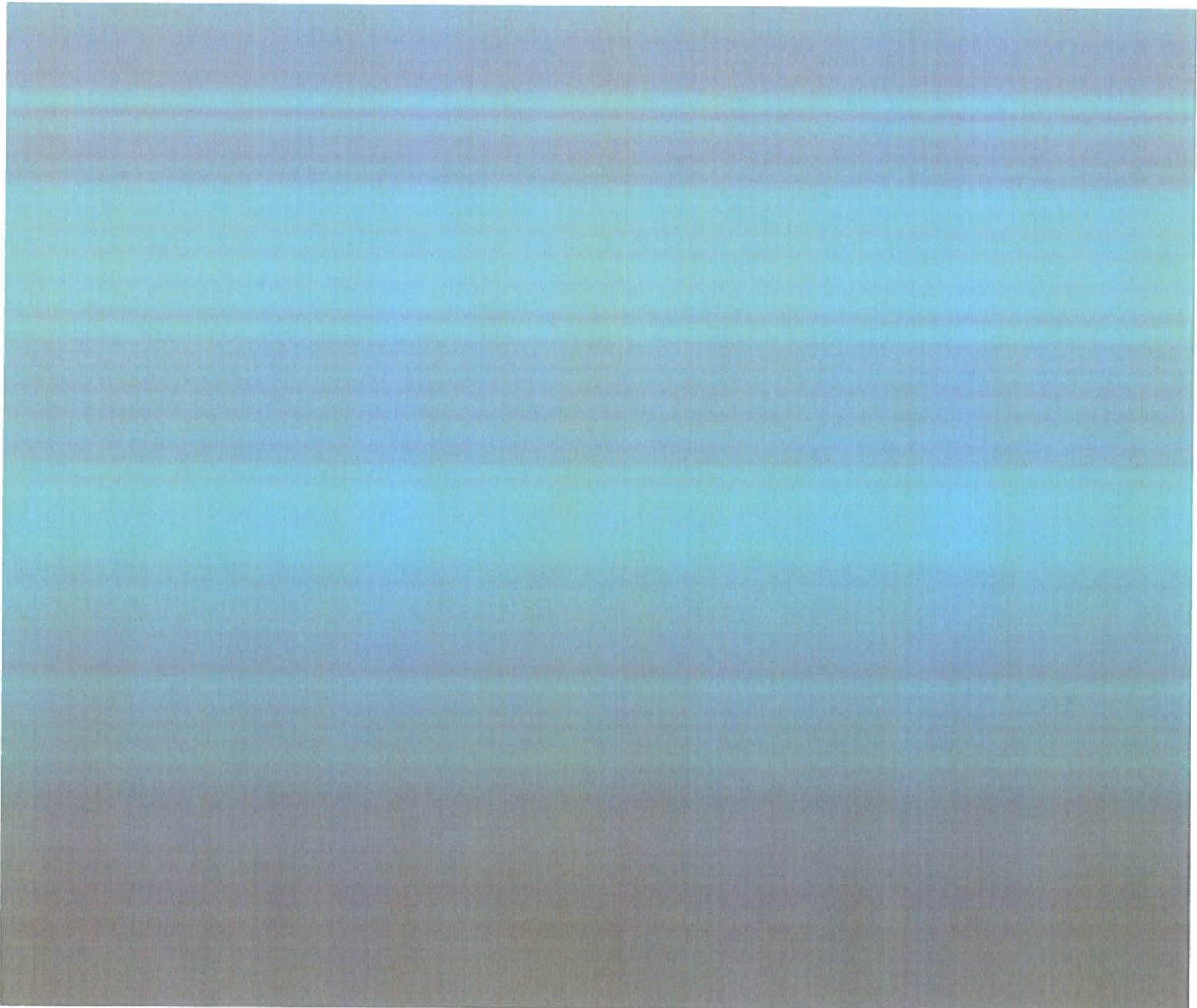
[REDACTED]@om.nl>; [REDACTED] (Rechtbank Noord-Holland)'

[REDACTED]@rechtspraak.nl>; 'Openbaar Ministerie | thebigword'

<[REDACTED]@thebigword.com>

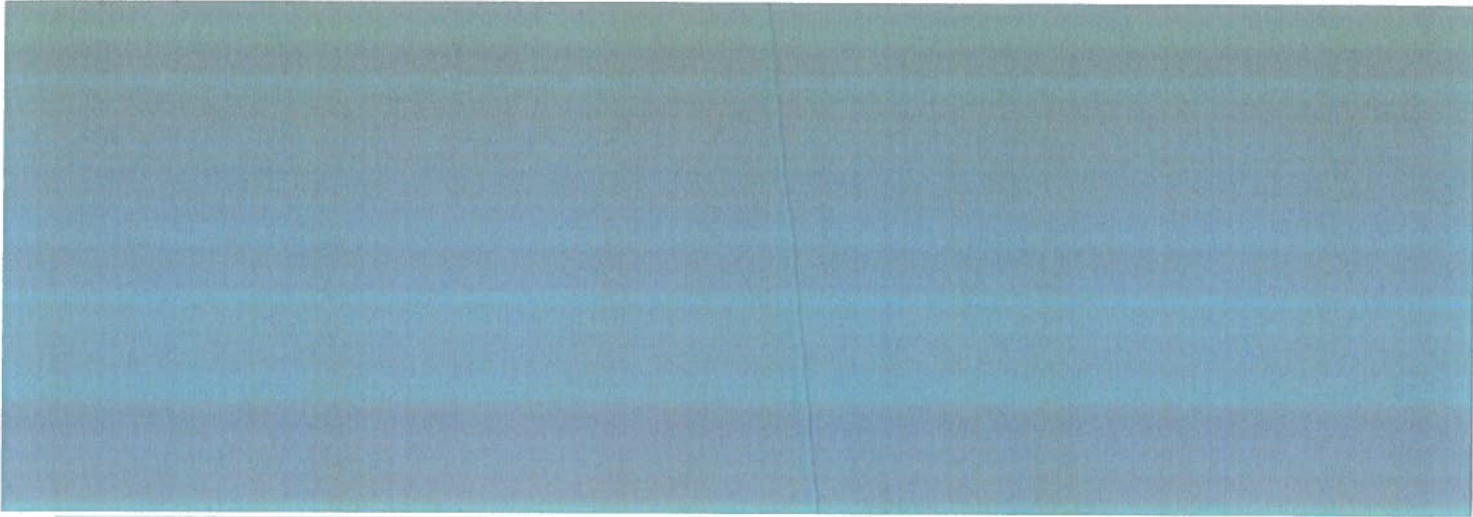
Onderwerp: RE: Rappel

Reeds beoordeeld in doc 55



Van: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 17 januari 2023 10:36
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>;
'Openbaar Ministerie | thebigword' [redacted]@thebigword.com>
CC: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>
<[redacted]@om.nl>; [redacted] (DVOM)
Onderwerp: RE: Rappel

van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 17 januari 2023 09:56
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' <[redacted]@thebigword.com>
CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>; [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (DVOM)
Onderwerp: FW: Rappel
Urgentie: Hoog



Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted] [@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)>

Verzonden: dinsdag 10 januari 2023 11:29

Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' [redacted] [@thebigword.com](mailto:[redacted]@thebigword.com)>

Onderwerp: RE: Rappel



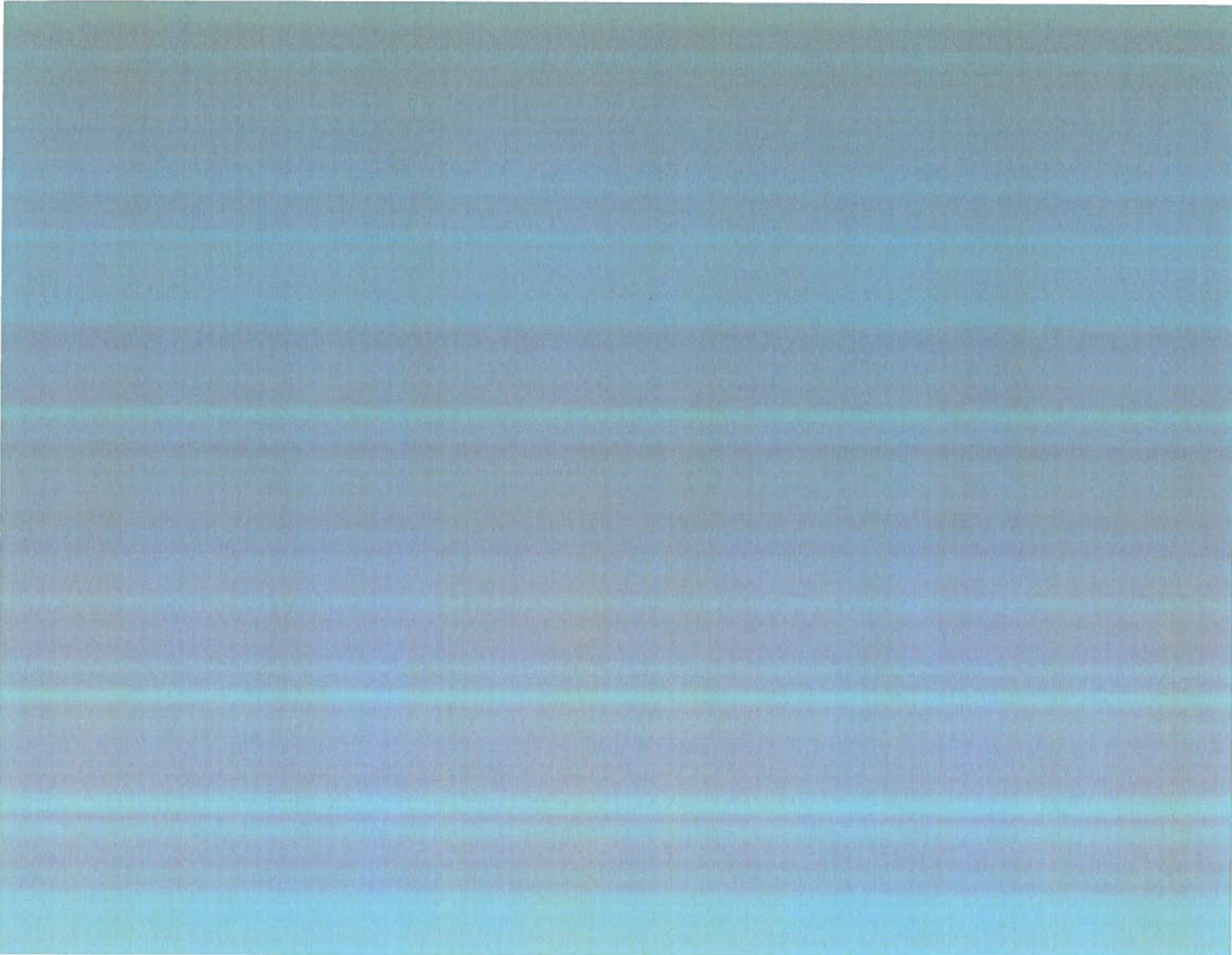
Van: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted] [@thebigword.com](mailto:[redacted]@thebigword.com)>

Verzonden: dinsdag 10 januari 2023 11:20

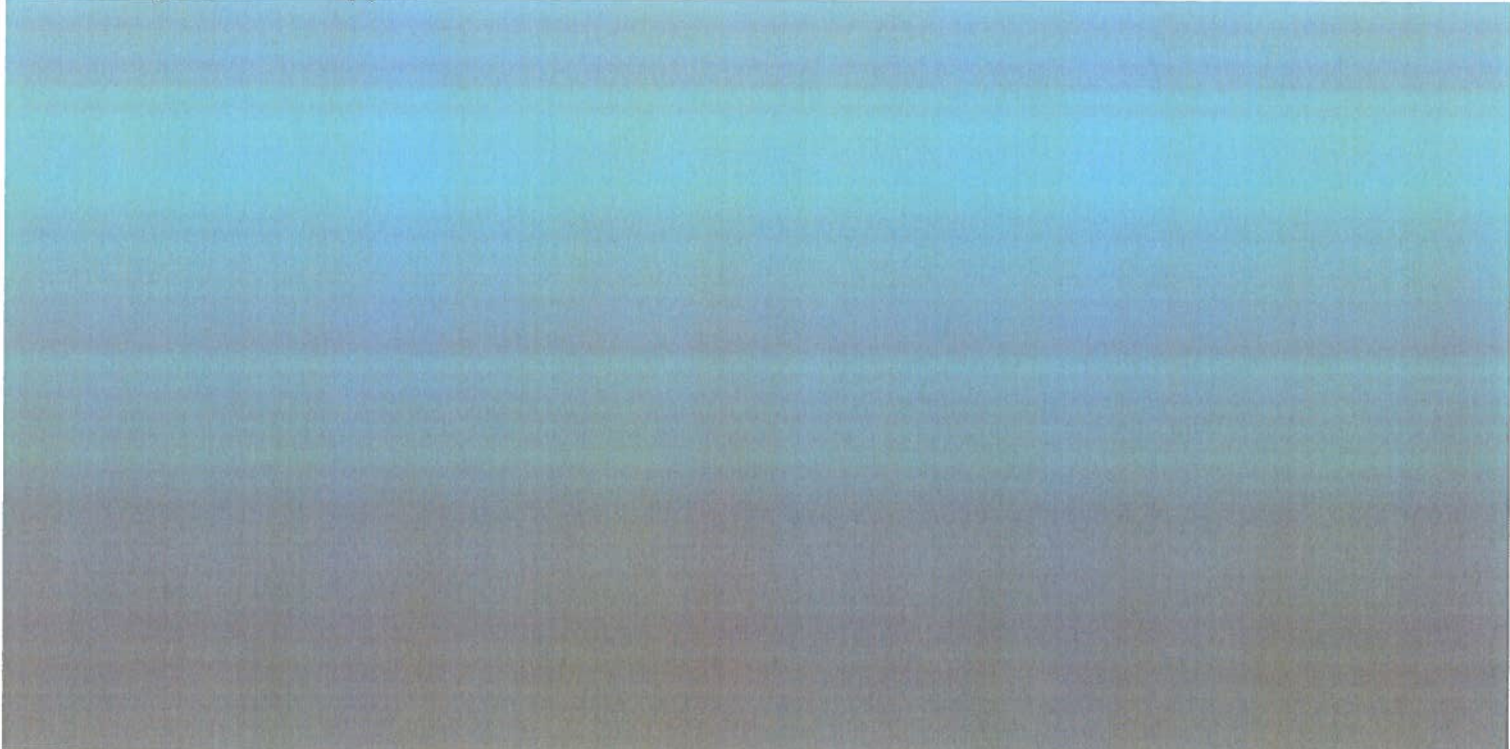
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[redacted] [@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)>

Onderwerp: RE: Rappel





From: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <Maatwerk.IRC@om.nl>
Sent: 10 January 2023 09:29
To: Openbaar Ministerie | thebigword <openbaarministerie@thebigword.com>
Subject: RE: Rappel



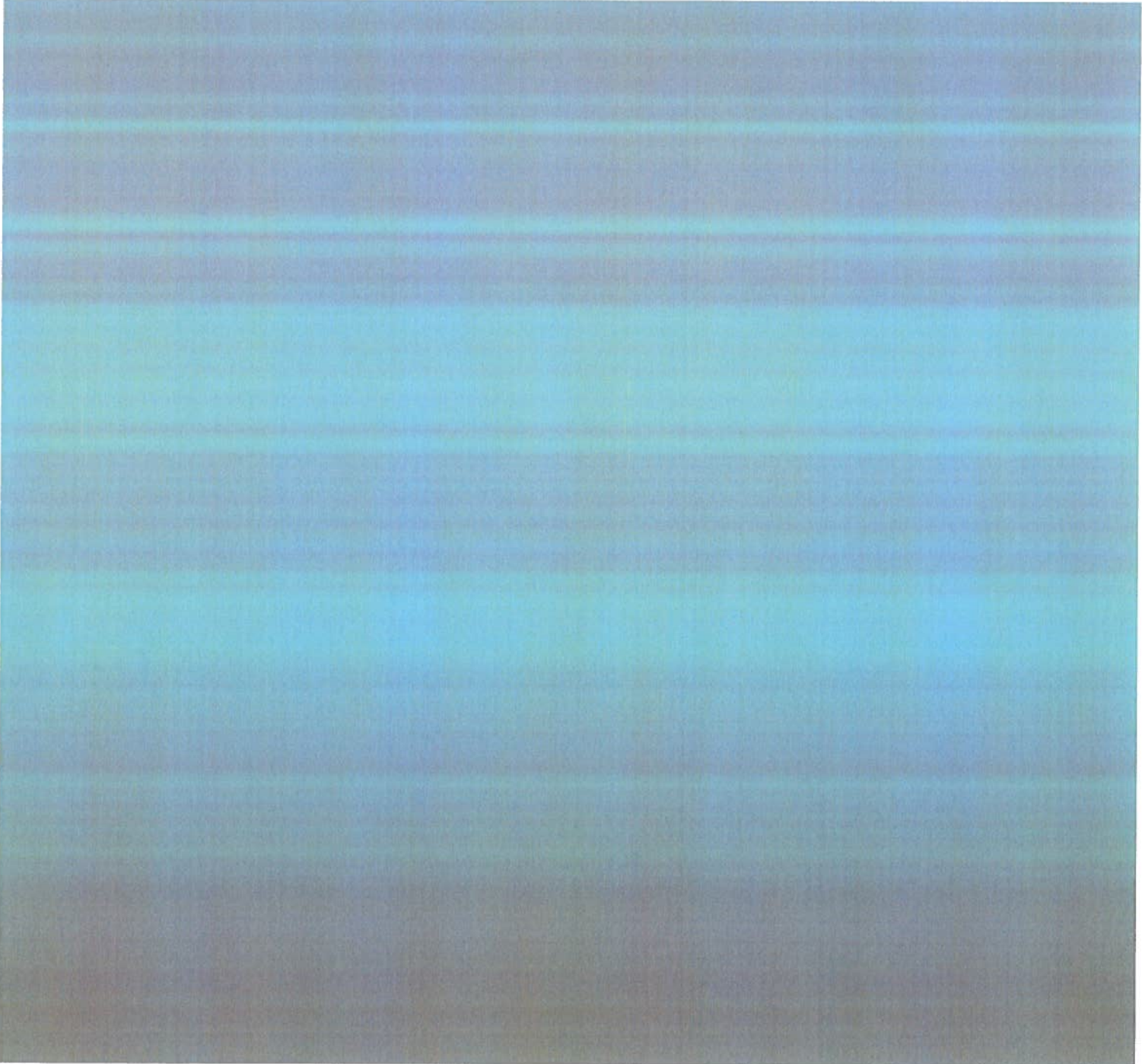


Van: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted] [@thebigword.com](mailto:[redacted]@thebigword.com)>

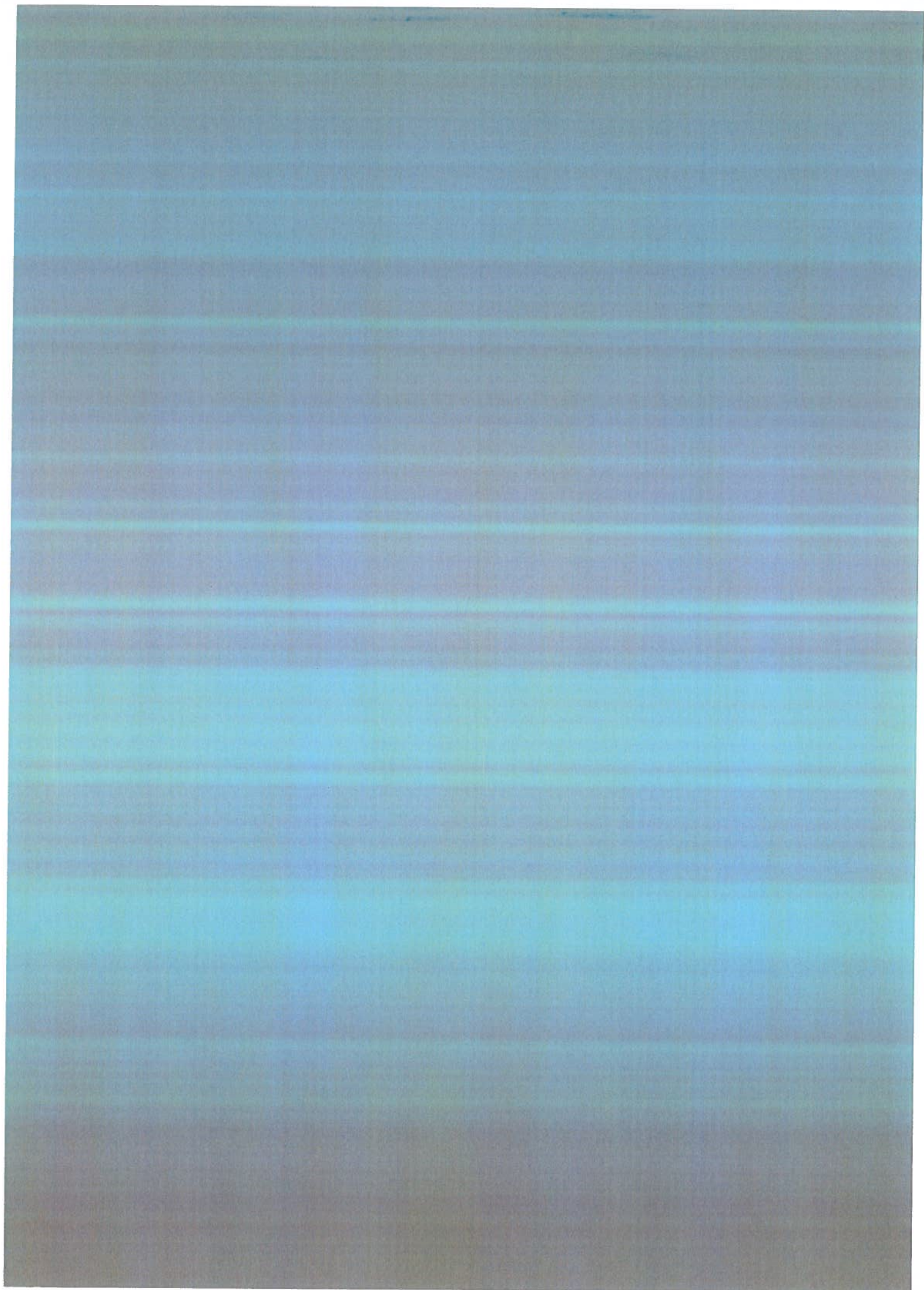
Verzonden: dinsdag 10 januari 2023 09:28

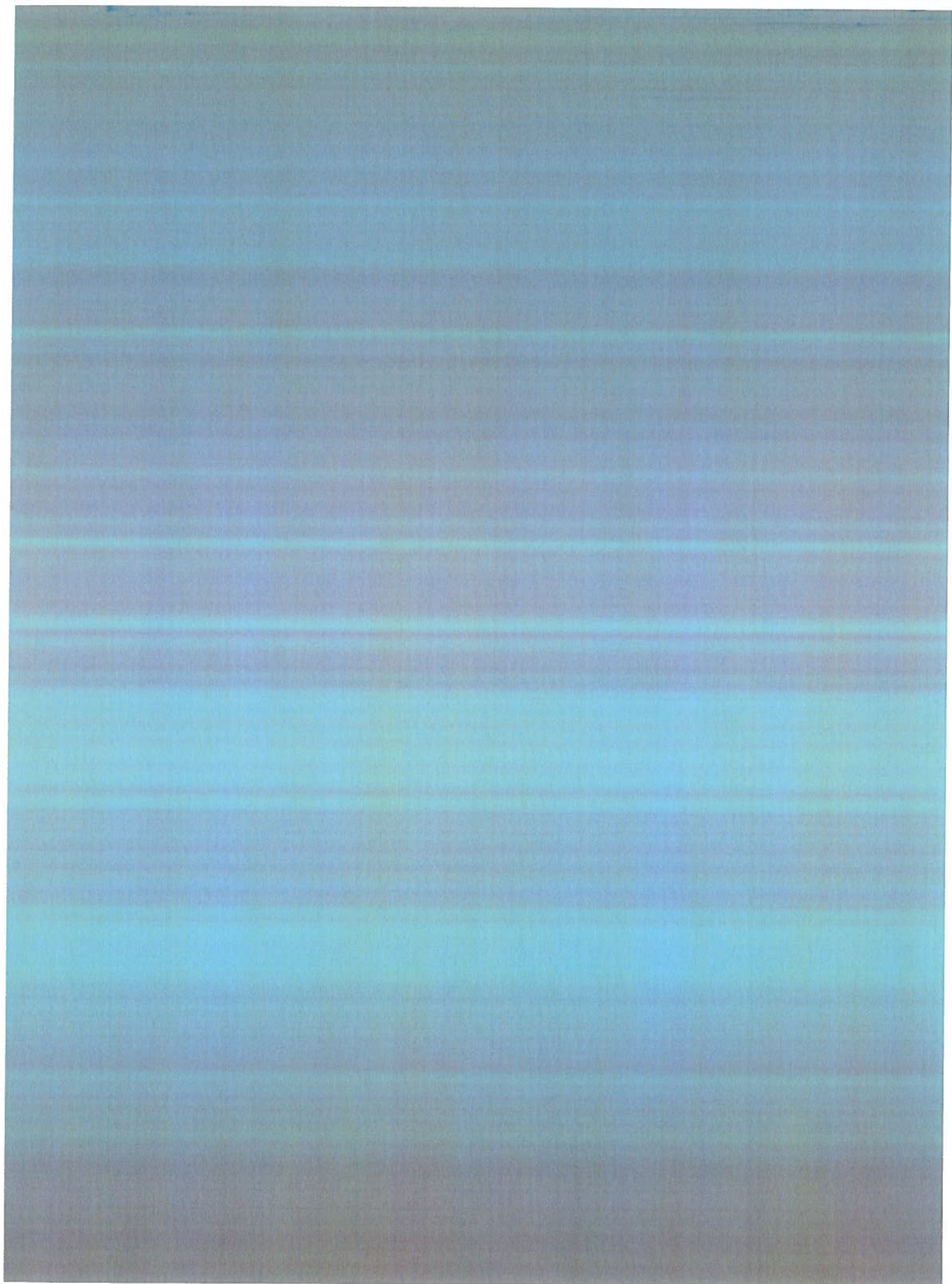
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted] [@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)>

Onderwerp: RE: Rappel



From: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Sent: 06 January 2023 08:46
To: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]thebigword.com>
Cc: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>; [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Subject: Rappel
Importance: High





Document 61

(Parket-Generaal)

Van: Steenbrink J. (AP Amsterdam)
Verzonden: zondag 22 januari 2023 16:08
Aan: [redacted] (DVOM); [redacted] (Parket-Generaal)
Onderwerp: FW: MEMO vertalingen IRC's

Nabrand: in A'dam zit een groot IRC met taken voor hele land. Svp daar specifiek navragen of dit daar ook speelt .

En ik sprak plv hoofdovj NH, zij meldde dat problematiek daar ook pittig is. Heb gezegd dat we ermee bezig zijn landelijk.

Mss moeten we toch maar weer iets communiceren naar parketleidingen ?

Met vriendelijke groet,

Jeroen Steenbrink
plv. hoofdofficier van justitie
OM Amsterdam
Tel. 088-[redacted]
Mobiel 06-[redacted]
[redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: Steenbrink J. (AP Amsterdam)
Verzonden: zondag 22 januari 2023 16:06
Aan: [redacted] (AP Oost-Brabant) [redacted]@om.nl; [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl
CC: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl
Onderwerp: RE: MEMO vertalingen

Als dit allemaal waar is, lijkt vraagstuk groter te zijn dan we tot nu aannamen en hoorden vanuit de parketten . [redacted].
Klopt dit beeld en hoe daarmee om te gaan ? Graag in ons eerstkomende overleg bespreken.

Met vriendelijke groet,

Jeroen Steenbrink
plv. hoofdofficier van justitie
OM Amsterdam
Tel. 088-[redacted]
Mobiel 06-[redacted]
[redacted]@om.nl
www.om.nl

Buiten reikwijdte

Van: [redacted] (AP Oost-Brabant) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: vrijdag 20 januari 2023 13:21
Aan: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] J. (AP Amsterdam) <j.steenbrink@om.nl>; [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: MEMO vertalingen

Hoi [redacted]

Zie hieronder en volgens mij een goed opgestelde memo van [redacted]. Ik denk dat het goed is om met [redacted] hierover contact te leggen en ook met [redacted] te kijken wat nodig is om de klachten te verminderen. Voor mij opvallend dat het ook om [redacted] gaat en niet alleen om The Big Word

5.1.1c / 5.1.2f

Hoor graag de voortgang!

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Directeur Bedrijfsvoering

Openbaar Ministerie
Arrondissementsparket Oost-Brabant

06 - [REDACTED]
[REDACTED]@om.nl
www.om.nl

Van: [REDACTED] (Landelijk Parket) [REDACTED]@om.nl>

Verzonden: vrijdag 20 januari 2023 12:46

Aan: [REDACTED] (AP Oost-Brabant) [REDACTED]@om.nl>

Onderwerp: FW: MEMO vertalingen

Ha [REDACTED]

Zoals afgesproken bijgaand memo dat ik van onze teamleider Internationaal kreeg. Hoor graag even of je hiermee uit de voeten kunt en/of we nog even afstemmen.

Fijn weekend alvast.

Groeten, [REDACTED]

Van: [REDACTED] (Landelijk Parket) [REDACTED]@om.nl>

Verzonden: dinsdag 27 december 2022 10:24

Aan: [REDACTED] (Landelijk Parket) <[REDACTED]@om.nl>

Onderwerp: MEMO vertalingen

Hallo [REDACTED]

Hoop dat je fijne kerstdagen hebt gehad.

Bijgaand stuur ik je een memo van mijn hand die gaat over de slechte dienstverlening en kwaliteit van vertalingen sinds we te maken hebben met nieuwe vertaalbureaus. Omdat dit niet alleen ons raakt, maar ook veel andere IRC's (en daarmee het hele OM) is het wellicht iets om dit met de directeuren BV te bespreken en van daaruit te laten oppakken. Van belang is dat er echt zaken worden opgepakt en verbeterd omdat de kwaliteit etc van de vertalingen op een negatieve wijze afstralen op het OM.

Heb jij vanmiddag tijd om met elkaar te bellen over oa. E-Edes? Wat is een handig tijdstip voor je?

Gr [REDACTED]

Document 62

(Parket-Generaal)

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)
Verzonden: vrijdag 20 januari 2023 14:27
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword'
CC: [redacted] (DVOM); [redacted] (AP Noord-Holland); [redacted] (Parket-Generaal)
Onderwerp: FW: Rappel: [redacted] / [redacted]
Urgentie: Hoog

Goedemiddag,

De einddatum van de vertaalopdracht van 30-12-2022 is inmiddels verstreken (17 januari 2023) en op onderstaande vragen is nog altijd geen duidelijk antwoord ontvangen. Ondanks de rappels van 13-01 en 17-01 is van de vertaalopdracht nog geen bevestiging ontvangen.

Vriendelijk doch dringend verzoek om de vertaalde stukken, of een reactie waarom de opdracht (nog) niet is uitgevoerd?

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088- [redacted]
E-mail [redacted]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: maandag 16 januari 2023 10:33
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' <[redacted]@thebigword.com>
Onderwerp: RE: Rappel: [redacted] / [redacted]

Geachte heer, mevrouw,

Ik begrijp uw vraag niet.

Wilt u svp bij de vertaler nagaan of hij/zij de opdracht heeft bevestigd, gaat bevestigen en of de deadline van 17-01-2023 gehaald gaat worden?

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088- [redacted]
M 06- [redacted]
E-mail [redacted]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]@thebigword.com>
Verzonden: vrijdag 13 januari 2023 17:33
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: Rappell: [redacted] / [redacted]

Beste [redacted],

Deze vertaling is bij ons gekoppeld aan een vertaler: [redacted]

Komt dit door bij u op het systeem?

Met vriendelijke groet,

thebigword

**Helpdesk
Openbaar
Ministerie**
thebigword B.V.



[redacted]@thebigword.com

nl.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

From: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>
Sent: 13 January 2023 15:13
To: Openbaar Ministerie | thebigword <[redacted]@thebigword.com>
Subject: Rappel: [redacted] / [redacted]

Goedemiddag,

5.1.1c / 5.1.2f

Op 30-12-2022 is een vertaalopdracht gegeven voor [redacted]-NL. Vanwege het aantal pagina's is de einddatum op 17-01-23 gezet.

Tot op heden nog geen bevestiging van deze opdracht ontvangen noch een reactie van u of er wel/niet een vertaler beschikbaar is.

Graag verneem ik van u,

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088-[redacted]
E-mail [redacted]@om.nl
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 63

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] Parket-Generaal
Verzonden: maandag 23 januari 2023 09:56
Aan: [redacted] (DVOM); [redacted] (DVOM)
Onderwerp: RE: Vertaalopdracht [redacted]
5.1.1c / 5.1.2f

tbw heeft gelijk: er is geen Rbtv-vertaler [redacted] en dus kan er geen beëdigde vertaling worden geleverd en dus ook niet gewaarmerkt. Dat dat in het verleden wel kon, kan dus niet. Iemand heeft op eigen initiatief iets verzonnen, maar terecht dat tbw daar niet in meegaat.

tbw heeft de goede stap gezet: een andere vertaler aanbieden. De 'waarmerking' moet door het parket zelf geschieden met parketstempel en handtekening hoofdofficier.

Groet,

[redacted]

06 - [redacted]

Van: [redacted] (DVOM) [redacted] @om.nl>
Verzonden: vrijdag 20 januari 2023 18:08
Aan: [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>; [redacted] Parket-Generaal) [redacted] @om.nl>
Onderwerp: FW: Vertaalopdracht [redacted]

En nu? Ik hoor graag.

Van: [redacted] (Ressortsparket) <[redacted]@om.nl>
Datum: 20 januari 2023 om 15:11:59 CET
Aan: [redacted] (DVOM) [redacted] @om.nl>, Tolken in de toekomst (DVOM) [redacted] @om.nl>
CC: [redacted] (Ressortsparket, Amsterdam) [redacted] @om.nl>, [redacted] (Ressortsparket, Amsterdam) [redacted] @om.nl>, [redacted] (Ressortsparket, Amsterdam) [redacted] @om.nl>
Onderwerp: FW: Vertaalopdracht [redacted]

Ha [redacted]

Mag ik nogmaals jouw hulp vragen?

Het is echt van belang dat er een gewaarmerkte vertaling geleverd wordt. Als the big word dit niet kan leveren, kunnen we dan nog ergens anders een aanvraag doen?

Het, [redacted]

Van: [redacted] (Ressortsparket, Amsterdam) [redacted] @om.nl>
Datum: 20 januari 2023 om 15:06:18 CET
Aan: [redacted] (Ressortsparket, Amsterdam) <[redacted]@om.nl>, [redacted] (Ressortsparket, Amsterdam) [redacted] @om.nl>
CC: [redacted] (Ressortsparket) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: Vertaalopdracht [redacted]

Allen,

Even overleggen.

Ben net weer gebeld door bigword. Er zijn vertalers die een gewaarmerkte vertaling kunnen afgeven.

Zie hun mail hieronder en mijn antwoord.

Nu ben ik net weer gebeld met het zelfde verhaal wat onderin de mail van hun staat.

Ik weet het nu echt niet hoe dit opgelost kan worden.

Hoor het graag.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Openbaar Ministerie
Ressortsparket, vestiging Amsterdam
Tel: 088 [REDACTED]
Of : 06 [REDACTED]
Mail: [REDACTED]@om.nl
[REDACTED]@om.nl

Van: [REDACTED] (Ressortsparket, Amsterdam)
Verzonden: vrijdag 20 januari 2023 14:01
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' <[REDACTED]@thebigword.com>
CC: [REDACTED] (Ressortsparket) [REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: RE: Vertaalopdracht [REDACTED]

Goedendag,

Vreemd dat er geen vertalers zijn die de vertaling kunnen waarmerken.

Voordat jullie in beeld kwamen hadden we wel de beschikking over gewaarmerkte vertalingen.

In deze zaak moet er een gewaarmerkte vertaling zijn.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Openbaar Ministerie
Ressortsparket, vestiging Amsterdam
Tel: 088 [REDACTED]
Of : 06 [REDACTED]
Mail: [REDACTED]@om.nl
[REDACTED]@om.nl

Van: Openbaar Ministerie | thebigword <[REDACTED]@thebigword.com>
Verzonden: vrijdag 20 januari 2023 13:55
Aan: [REDACTED] (Ressortsparket, Amsterdam) [REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: Vertaalopdracht [REDACTED]

Geachte klant,

We hebben een vertaler die beschikbaar is en kan leveren op de aangegeven datum en tijd voor de volgende vertaalopdracht:

Kenmerk van het OM: [REDACTED]
Originele leverdatum: 24/01/2023

Echter, we zien dat u voor deze opdracht waarmerken hebt aangevraagd. Helaas is waarmerken niet mogelijk, omdat er in het Rbtv geen vertalers bestaan voor vertaalrichting Nederlands - [REDACTED] 5.1.1c / 5.1.2f

Is het acceptabel dat de vertaling zonder waarmerk wordt geleverd? Uiteraard wordt de dienst waarmerken dan ook niet in rekening gebracht. Als we geen reactie van u ontvangen, zullen we de vertaler koppelen zodat u de vertaling alsnog zo snel mogelijk ontvangt.

Laat ons s.v.p. zo snel mogelijk weten wat uw wensen zijn in deze situatie.

Onze oprechte excuses voor het ongemak dat deze vertraging met zich meebrengt.

Heeft u vragen of opmerkingen, neem dan gerust contact met ons op via [REDACTED]@thebigword.com.

Met vriendelijke groet,

Helpdesk
Openbaar Ministerie
thebigword B.V.



[REDACTED]@thebigword.com
nl.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 64

/O=OM/OU=EXCHANGE ADMINISTRATIVE GROUP (FYDIBOHF23SPDLT)/CN=RECIPIENTS/CI

Van: [redacted] (DVOM)
Verzonden: maandag 23 januari 2023 10:25
Aan: [redacted] (Ressortsparket); [redacted] (Ressortsparket, Amsterdam);
[redacted] (Ressortsparket, Amsterdam); [redacted] (Ressortsparket, Amsterdam)
CC: [redacted] (DVOM); [redacted] (Parket-Generaal)
Onderwerp: RE: Vertaalopdracht [redacted]

Goedemorgen collega's,

De Bigword heeft in dit geval gelijk. In het register is geen vertaler Nederlands-[redacted] opgenomen. Alleen beëdigde vertalers (lees vertalers uit het register) kunnen een gewaarmerkte vertaling leveren. Dit betekent dus dat nergens, door geen enkele vertaaldienstleverancier in NL, een gewaarmerkte vertaling NL-[redacted] geleverd kan worden.

5.1.1
c

TBW heeft de goede stap gezet: een andere vertaler aanbieden. De 'waarmerking' moet door het parket zelf geschieden met parketstempel en handtekening hoofdofficier.

Met vriendelijk groet,

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]
E. [redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted] (Ressortsparket) <[redacted]@om.nl>

Datum: 20 januari 2023 om 15:11:59 CET

Aan: [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>, Tolken in de toekomst (DVOM)
<[redacted]@om.nl>

CC: [redacted] (Ressortsparket, Amsterdam) <[redacted]@om.nl>, [redacted] (Ressortsparket, Amsterdam) <[redacted]@om.nl>, [redacted] (Ressortsparket, Amsterdam) <[redacted]@om.nl>

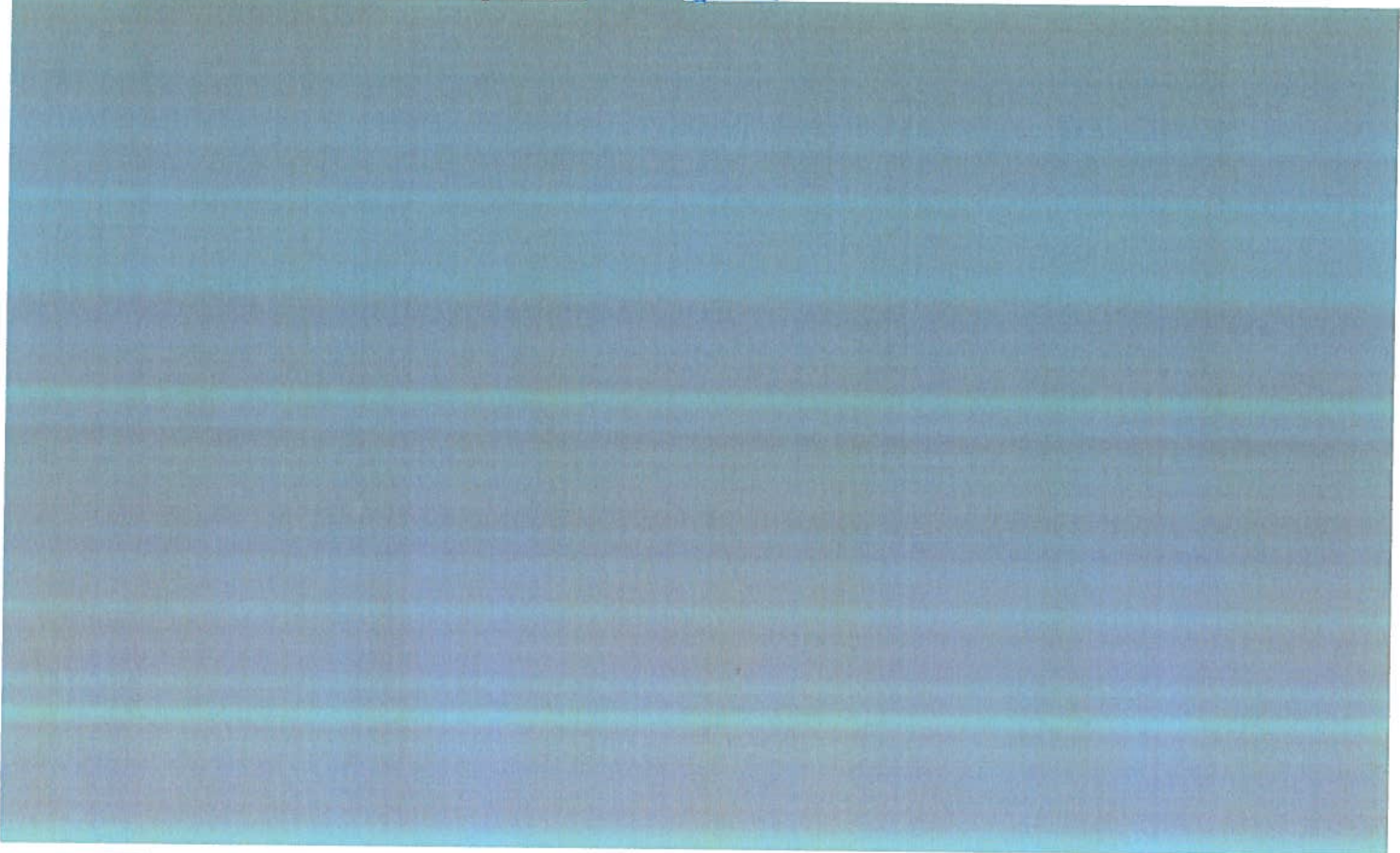
Reeds beoordeeld in doc 63

Van: [redacted] (Ressortsparket, Amsterdam) <[redacted]@om.nl>

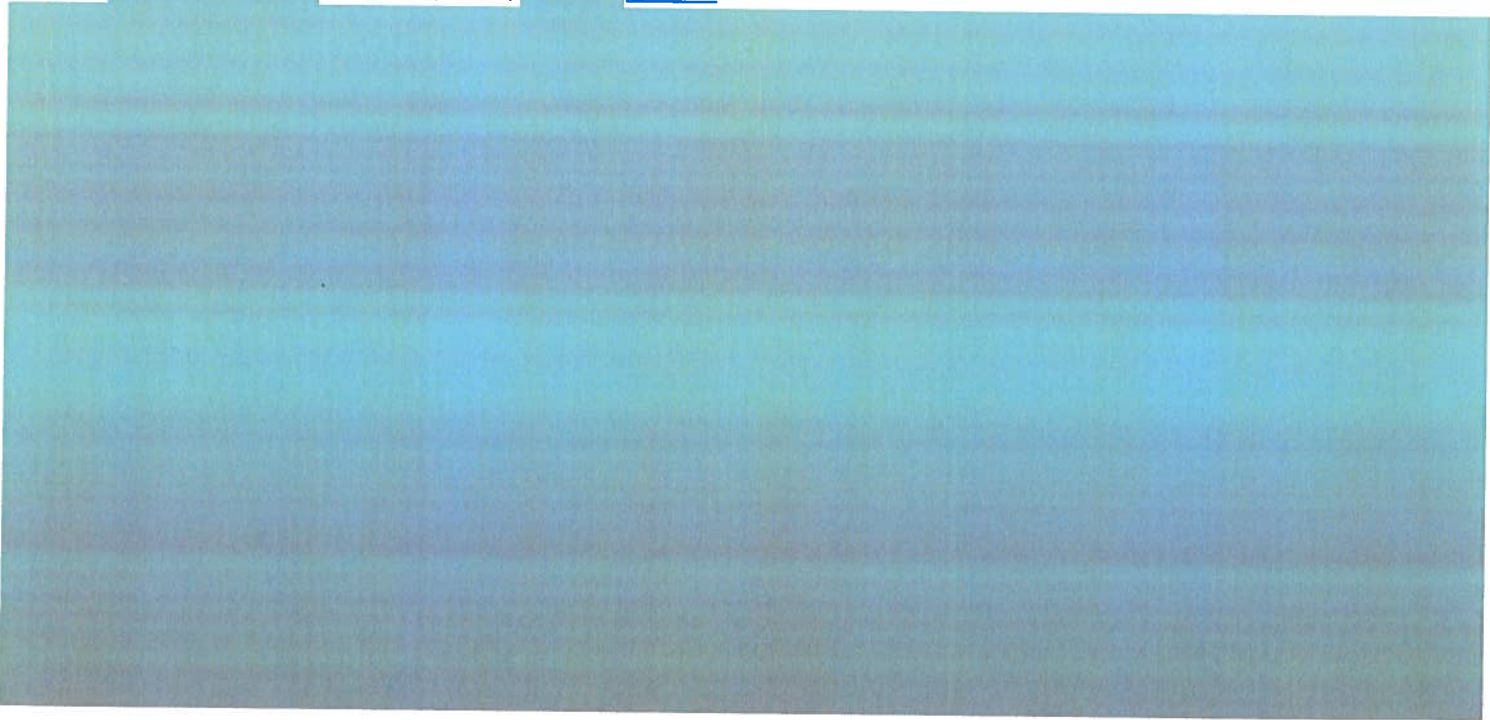
Datum: 20 januari 2023 om 15:06:18 CET

Aan: [redacted] (Ressortsparket, Amsterdam) <[redacted]@om.nl>, [redacted] (Ressortsparket, Amsterdam) <[redacted]@om.nl>

CC: [redacted] (Ressortsparket) <[redacted]@om.nl>

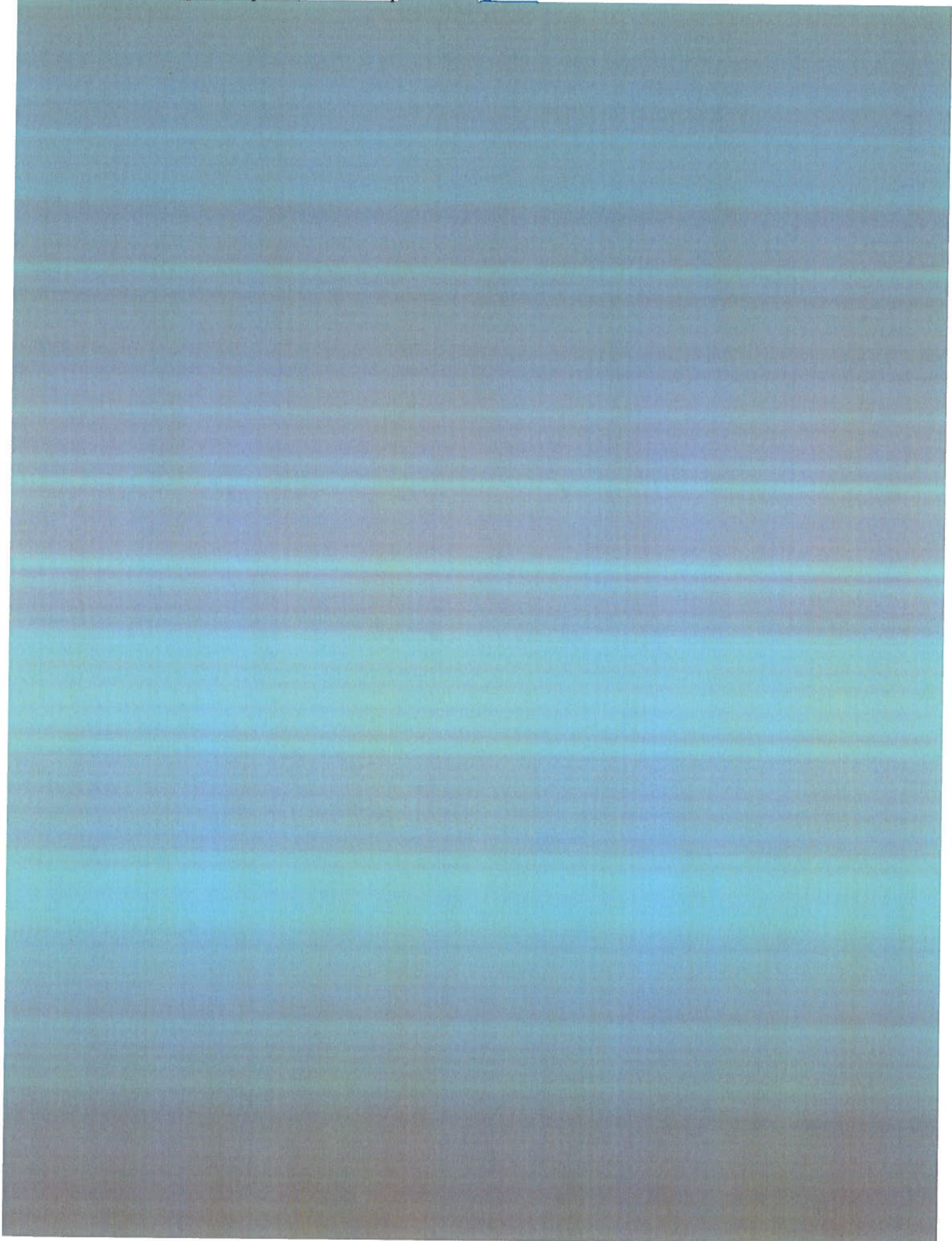


Van: [redacted] (Ressortsparket, Amsterdam)
Verzonden: vrijdag 20 januari 2023 14:01
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' [redacted]@thebigword.com>
CC: [redacted] (Ressortsparket) [redacted]@om.nl>



Van: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]@thebigword.com>
Verzonden: vrijdag 20 januari 2023 13:55

Aan: [REDACTED] (Ressortsparket, Amsterdam) [REDACTED]@om.nl>



Document 65

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: donderdag 26 januari 2023 10:24
Aan: [redacted] (DVOM)
Onderwerp: FW: vertaaldiensten TBW

Urgentie: Hoog

Waarde [redacted]

sluit ij dit kort met het Contactpunt? Ik zou wel graag willen dat we een compleet overzicht hebben van welke opdrachten en waarom die buiten tbw zijn uitgezet. Heb jij dat? Ik vind 3 per dag schokkend veel.

Groet,

[redacted]
06 - [redacted]

Van: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted]@rechtspraak.nl>
Verzonden: woensdag 25 januari 2023 16:54
Aan: [redacted] (Rechtbank Den Haag) [redacted]@rechtspraak.nl>; [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>
Onderwerp: vertaaldiensten TBW
Urgentie: Hoog

Dag [redacted] en [redacted]

Inmiddels zijn we weer een paar weken verder en lijkt het er niet beter op te worden met het aanleveren – een vooral tijdig aanleveren – van vertalingen. Er wordt nog steeds niet of niet voldoende gecommuniceerd door TBW.

Om toch tijdig vertalingen binnen te krijgen en te voorkomen dat we uit de termijnen lopen, hanteren wij in uiterste nood [dat is zeg maar 3 keer per dag gemiddeld] toch de 'bypass'. We houden dossier bij van de niet geleverde vertalingen; dit ook voor jullie om sterk in de wedstrijd te blijven staan.

We lopen echter langzamerhand vast, aangezien nu nog maar 1 medewerker van het tolkenbureau een inlogcode heeft voor [redacted]/Smartflow om vertalingen uit te zetten en dit is een risico.

Kunnen jullie zorgen voor een extra inlog? En wat hebben jullie hiervoor van ons nodig?

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Hoofd Facilitair & Veiligheid

Bedrijfsvoering
www.rechtspraak.nl



Informatie van de Raad voor de rechtspraak, de rechtbanken, de gerechtshoven en de bijzondere colleges vindt u op www.rechtspraak.nl.

Document 66

[REDACTED] (Parket-Generaal)

Van: [REDACTED] (DVOM)
Verzonden: donderdag 26 januari 2023 10:48
Aan: [REDACTED] (Rechtbank Noord-Holland)
CC: [REDACTED] (AP Noord-Holland); [REDACTED] (Rechtbank Noord-Holland); [REDACTED] (Parket-Generaal)
Onderwerp: RE: vertaaldiensten TBW

Beste [REDACTED],

Dank voor je mail. Fijn dat jullie de te late leveringen bijhouden. Zouden jullie dit document met mij willen delen? Volgende week zal er een gesprek plaatsvinden op directeursniveau met TBW over hun prestaties, wij hebben zelf uiteraard ook data maar dit versterkt zoals je zegt onze positie.

Voor rechten bij Smartflow moet je jezelf eenmalig aanmelden als nieuwe gebruiker. Tevens zal je leidinggevende middels een aanmeld- autorisatieformulier moeten aangeven welke acties je moet kunnen uitvoeren, zodat het Contactpunt Smartflow je deze rechten kan geven. Je kunt dit formulier opvragen via [REDACTED]@om.nl. Onder Documenten (in Smartflow) zijn alle instructies te vinden, waaronder de instructie Aanmelden als nieuwe gebruiker. Daarin staat omschreven welke verdere acties uitgevoerd dienen te worden. Ik kan dit helaas niet zelf voor jullie aanvragen.

Met vriendelijk groet,

[REDACTED]

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [REDACTED]
E. [REDACTED]@om.nl
www.om.nl

Van: [REDACTED] (Parket-Generaal) <[REDACTED]@om.nl>
Verzonden: donderdag 26 januari 2023 10:22
Aan: [REDACTED] (Rechtbank Den Haag) <[REDACTED]@rechtspraak.nl>
CC: [REDACTED] (AP Noord-Holland) <[REDACTED]@om.nl>; [REDACTED] (Rechtbank Noord-Holland) <[REDACTED]@rechtspraak.nl>; [REDACTED] (Rechtbank Noord-Holland) <[REDACTED]@rechtspraak.nl>; [REDACTED] (DVOM) <[REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: RE: vertaaldiensten TBW

Zeker niet. Mijn collega [REDACTED] was bedoeld.

Groet,

[REDACTED]

06 - [REDACTED]

Van: [redacted] Den Haag) [redacted] @rechtspraak.nl>

Verzonden: donderdag 26 januari 2023 09:27

Aan: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted] @rechtspraak.nl>; [redacted] (Parket-Generaal)

< [redacted] @om.nl>

CC: [redacted] (AP Noord-Holland) < [redacted] @om.nl>; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted] @rechtspraak.nl>

Onderwerp: RE: vertaaldiensten TBW

Miltje is denk ik niet voor mij bedoeld?

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Hoofd Beveiliging | Hoofd BHV

Team Front

Beveiliging

06 [redacted]

www.rechtspraak.nl

Bereikbaar: Ik ben op woensdag vrij



Van: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted] @rechtspraak.nl>

Verzonden: woensdag 25 januari 2023 16:54

Aan: [redacted] (Rechtbank Den Haag) [redacted] @rechtspraak.nl>; [redacted] (PaG Den Haag)

[redacted] @om.nl>

CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted] @om.nl>; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted] @rechtspraak.nl>

Onderwerp: vertaaldiensten TBW

Urgentie: Hoog

Reeds beoordeeld in doc 65

Document 67

[REDACTED] (Parket-Generaal)

Van: [REDACTED] (Parket-Generaal)
Verzonden: vrijdag 27 januari 2023 12:51
Aan: [REDACTED] (DVOM)
Onderwerp: RE: Aanpassing DAP

Belangrijk voordeel bij wat wij aangaven is dat ook indexatie geregeld is. En de afweging van [REDACTED] dat het minder oplevert, snap ik niet. Daar kregen vertalers tot nu helemaal niets voor. Het is aan tbw om met dat bedrag van het uurtarief dat zij van Openbaar Ministerie / de Rechtspraak krijgen een redelijke vergoeding voor de vertaler vast te stellen. Zij kunnen natuurlijk prima onderscheid maken tussen papier en/of digitaal.

Groet,

[REDACTED]
06 - [REDACTED]

Van: [REDACTED] (DVOM) [REDACTED]@om.nl
Verzonden: vrijdag 27 januari 2023 09:24
Aan: [REDACTED]@minjenv.nl [REDACTED]@minjenv.nl
CC: [REDACTED] (Parket-Generaal) <[REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: RE: Aanpassing DAP

Hi [REDACTED]

Er is een overleg geweest met [REDACTED] het LeG en [REDACTED] en daar is het volgende bepaald:

Leveren van gewaarmerkte vertalingen:

Eén van de intermediairs wil daarvoor vast het tarief van 1 uur dat ook in de overeenkomst staat, toepassen. Na enige discussie, wordt geconcludeerd dat vast tarief van 1 uur niet onredelijk is. Dat betekent dat bij toepassing van aanvulling van vertaaltarief met één uur een offerte overbodig is.

Dit zal met de intermediairs worden gecommuniceerd en in de Handleiding worden opgenomen.

Na enige tijd moet geëvalueerd worden of als beoogd het waarmerken een uitzondering is en dat nationaal maar ook binnen 'Schengen' of de EU als regel volstaan wordt met de standaard vermelding van de naam en RBTV-nummer van de vertaler. Zo nodig moet alsdan bekeken worden hoe dit besef gestimuleerd kan worden.

@ [REDACTED] heb jij hier misschien verder nog opmerkingen/ideeën over?

Met vriendelijk groet,

[REDACTED]
Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [REDACTED]
E. [REDACTED]@om.nl

Van: [redacted]@minjenv.nl <[redacted]@minjenv.nl>
Verzonden: donderdag 26 januari 2023 18:42
Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: Aanpassing DAP

Hi [redacted]

Weer een leuke casus.

Ik heb geen pasklaar antwoord. Hoeveel tijd kost waarmerken gemiddeld? Kunnen we werken met 2 tarieven? Kosten van aangetekend verzenden zijn ook al ruim € 10,00. Lijkt me goed om even te bellen.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Categoriemanagement Tolk- en Vertaaldiensten

.....
Ministerie van Justitie en Veiligheid
Turfmarkt 147 | 2511 DP | Den Haag
Postbus 20301 | 2500 EH | Den Haag
.....

Tel.: 06 [redacted]
[redacted]@minjenv.nl
www.rijksoverheid.nl/venj
.....

Naar een betere inzet, kwaliteit en inkoop van tolk- en vertaaldiensten
.....

Van: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 25 januari 2023 16:56
Aan: [redacted] - BD/DC/INKOOP <[redacted]@minjenv.nl>
Onderwerp: FW: Aanpassing DAP

Ha [redacted]

Enige tijd geleden is besproken dat OM ipv iedere keer een offerte voor waarmerking 1x het uurtarief wil uitkeren als vergoeding. Dit heb ik bij het aanpassen van de DAP mbt verschillen omtrent leverprestatie meegenomen. Hierop ontving ik onderstaande reactie. Hebben jullie hier een reactie op? Anders even bellen?

Met vriendelijk groet,

[redacted]
Projectleider PMT-OM
Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]
E. [redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted]@thebigword.com>

Verzonden: woensdag 25 januari 2023 15:49

Aan: [redacted] . (DVOM) [redacted]@om.nl>

CC: [redacted]@thebigword.com>; [redacted]
[redacted]@thebigword.com>; [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>

Onderwerp: Waarmerken DAP

Beste [redacted]

We hebben het vandaag tijdens het overleg gehad over het voorstel om in de DAP op te nemen dat we voor de dienst 'waarmerken' een standaardtijd hanteren van een uur, en dat een offerte dan niet meer nodig zou zijn. In de DAP is op dit moment opgenomen dat we [redacted] mogen rekenen voor waarmerken.

5.1.1c / 5.1.2f

Ik denk dat de verandering zeker een goed idee is, met name de afschaffing van offertes bij waarmerken. We winnen hiermee aan efficiëntie en snelheid.

Waar ik me wel zorgen om maak, is dat een maximum van [redacted] voor waarmerken tot ontevredenheid zou kunnen leiden onder vertalers. Met verschillende opdrachten krijgen vertalers namelijk te maken met verschillen in kosten en tijdsinvestering. Hieronder drie zaken om rekening mee te houden:

5.1.1c / 5.1.2f

- De stempel moet op iedere pagina van een vertaling gezet worden, daarmee kost het waarmerken van een grotere vertaling meer tijd dan het waarmerken van een kleinere vertaling.
- Aan een vertaling die gewaarmerkt per post moet worden opgestuurd zitten voor de vertaler extra kosten verbonden, denk aan printen en opsturen (soms aangetekend). Dit is anders voor een vertaling die ook digitaal gewaarmerkt mag worden opgestuurd (printen, stempelen en terug inscannen).
- Dit jaar is het minimumtarief voor tolken wettelijk verhoogd, maar voor vertalers hetzelfde gebleven. Dit heeft niet direct met waarmerken te maken maar voedt wel de ontevredenheid en onrust op de markt. Als we vanaf nu voor waarmerken ook minder kunnen bieden dan voorheen, zal dat niet gewaardeerd worden door vertalers.

Dat we spreken van een uurtarief in verband met waarmerken is in principe arbitrair gekozen. Het zou volgens mij nauwkeuriger zijn om te kijken naar de grootte van de vertaalopdracht en naar de vraag of de gewaarmerkte vertaling per post of digitaal moet worden opgestuurd. Echter, als we het proces niet te veel willen compliceren en een standaardbedrag willen afspreken voor waarmerken (waar ik voorstander van ben), zou ik in ieder geval willen pleiten voor een hoger bedrag [redacted] daarmee kunnen we de meeste vertalers bieden wat ze graag zouden krijgen voor waarmerken.

5.1.1c / 5.1.2f

Met vriendelijke groet,

thebigword

[redacted]
Senior
Projectmanager
thebigword B.V.

+31 20 [redacted]
[redacted]@thebigword.com
nl.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam,
NL

KVK-nummer: 955744

Van: [redacted] (AP Oost-Brabant) [redacted]@om.nl>

Verzonden: dinsdag 24 januari 2023 10:46

Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>

Onderwerp: RE: Aanpassing DAP

Hi [redacted]

Akkoord met de aangepaste versie.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Coördinerend Senior Adviseur
Landelijk Expertisecentrum Gerechtskosten (LEG)

06- [redacted]

[redacted]@om.nl

Mail LEG: [redacted]@om.nl

Van: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>

Verzonden: maandag 23 januari 2023 17:07

Aan: [redacted]@thebigword.com>; [redacted] (AP Oost-Brabant) <[redacted]@om.nl>

Onderwerp: Aanpassing DAP

Hi [redacted] en [redacted]

Hierbij de aangepaste versie van de DAP n.a.v. jullie opmerkingen. Graag jullie akkoord op deze formulering.

Wijzigingen:

- Contactgegevens
- Waarmerken
- Dispuut prestatie

Met vriendelijk groet,

[redacted]
Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie

Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]

E. [redacted]@om.nl

www.om.nl

Van: [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>

Verzonden: woensdag 18 januari 2023 14:26

Aan: [redacted]@thebigword.com>; [redacted] (AP Oost-Brabant) [redacted]@om.nl>

Onderwerp: RE: Klacht

Hi [redacted] en [redacted]

Zoals besproken heb ik in de DAP tekst toegevoegd over eventuele geschillenbeslechting omtrent het woordenaantal tussen vertaler en besteller. Binnenkort zal Smartflow zelf de woorden tellen cf. de telling die ook door Microsoft Word wordt aangehouden. N.a.v. deze wijzigingen voorzien wij weinig geschillen over de prestatie in de toekomst. Echter, indien er toch een geschil ontstaat kan het LEG hierover uitspraak doen.

Ook heb ik hierin aangepast dat er geen offertes meer nodig zijn voor het waarmaken van vertalingen.

Graag jullie akkoord / opmerkingen / aanvullingen.

Met vriendelijk groet,

[Redacted]

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [Redacted]
E. [Redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [Redacted]@minjenv.nl [Redacted]@minjenv.nl
Verzonden: woensdag 18 januari 2023 10:54
Aan: [Redacted]@thebigword.com
CC: [Redacted]@minjenv.nl; [Redacted] (DVOM) [Redacted]@om.nl
Onderwerp: RE: Klacht

Beste [Redacted] en [Redacted]

Zie hieronder een bericht van [Redacted].
De DAP moet hier dus nog op worden aangepast. Na aanpassing ontvang ik graag de definitieve versie.

[Redacted] als jullie dergelijke situaties hebben en een vertaler dus niet direct kan worden uitbetaald, dan lijkt mij het logisch dat jullie ook de vertaler hierover even over informeren. Gebeurt dat ook? Met andere woorden: is [Redacted] geïnformeerd over het feit waarom er nog niet betaald is?

Ik hoor graag van je.
Met vriendelijke groet,

[Redacted]

Van: [Redacted]@thebigword.com
Verzonden: dinsdag 17 januari 2023 11:06
Aan: [Redacted] - BD/DC/INKOOP <[Redacted]@minjenv.nl>
CC: [Redacted]@thebigword.com; [Redacted]@thebigword.com; [Redacted]

(DVOM) [redacted]@om.nl>

Onderwerp: RE: Klacht

Geachte [redacted]

Ik heb nog eens goed gekeken naar de opdrachten die mevrouw [redacted] nog niet heeft kunnen factureren en deze hieronder op een rijtje gezet:

- Opdracht **4501830666**: Na validatie krijgen we in het systeem vanuit het OM een lager woordaantal door dan het woordaantal dat de vertaler heeft doorgegeven.
Woordaantal OM: 11143
Woordaantal vertaler: 11503
- Opdracht **4501825240**: Na validatie krijgen we in het systeem vanuit het OM een lager woordaantal door dan het woordaantal dat de vertaler heeft doorgegeven.
Woordaantal OM: 179
Woordaantal vertaler: 437
- Opdracht **4501822714**: Deze opdracht is niet gevalideerd door het OM.

Voor de twee opdrachten waar de woordaantallen die we doorkrijgen van elkaar verschillen, hebben we hierover een bericht gestuurd naar de aanvrager met het verzoek om opheldering en eventueel correctie (mocht dat nodig zijn). In het verleden hebben we gezien dat in zulke gevallen het probleem soms op die manier kan worden opgelost, maar in deze gevallen is dat nog niet gebeurd. Ik heb niets in de DAP kunnen vinden over wat er gebeurt als er een discrepantie blijft bestaan tussen de doorgegeven woordaantallen, hiermee zitten we dus een beetje vast.

Voor de opdracht die nog niet gevalideerd is, hebben we een validatie nodig via Smartflow.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Senior Projectmanager
thebigword B.V.



+31 20 [redacted]



[redacted]@thebigword.com



nl.thebigword.com



Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service

accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Justice and Security

Document 68

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (DVOM)
Verzonden: maandag 30 januari 2023 10:08
Aan: [redacted] (Parket-Generaal)
Onderwerp: RE: Analyse leverprestaties vertaaldiensten 220123.pptx

Hi [redacted]

Ga ik doen.

Bedenk dus wel dat de data analyse nog niet gecheckt is door een business analist van het OM. Ik heb de afgelopen twee weken steeds contact gehad met [redacted] maar kreeg steeds te horen dat ze nog moesten bespreken of ze er tijd voor hadden. Vrijdag en zojuist weer gebeld maar zonder gehoor. Ik blijf erachteraan gaan.

Ik ga ook kijken naar de mail voor [redacted]

Overigens ontving ik weer verzoeken van noord holland [redacted] dat zij autorisaties in SF willen waarmee ze TBW kunnen omzeilen. Dit doen we toch gewoon (nog) steeds niet ivm onrechtmatigheid, ondanks dat de dienstverlening nu niet loopt zoals zou moeten?

Tot zo!

Met vriendelijk groet,

[redacted]
Projectleider PMT-OM
Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]
E. [redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Verzonden: maandag 30 januari 2023 09:30
Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: Analyse leverprestaties vertaaldiensten 220123.pptx

Waarde [redacted]

5.1.1c / 5.1.2f

zou jij deze presentatie kunnen aanpassen? Deze wil ik op tafel leggen donderdag bij het gesprek met tbw-top. Ik heb in de tekst al wat aangepast, maar de tabellen en grafieken heb jij waarschijnlijk ergens in Excel staan. De bedoeling is natuurlijk dat de gegevens van [redacted] er helemaal uit verdwijnen.

Het zou goed uitkomen als dat vandaag of morgenochtend lukt, want dan kan ik het met Jeroen Steenbrink nog bespreken.

Als je actuelere of beproefde cijfers hebt, kun je die natuurlijk gebruiken, maar voor het beeld voldoet dit ook. Andere gegevens die het beeld over de prestaties van tbw aanvullen zijn natuurlijk ook welkom.

Tot straks,

Groet,

[REDACTED]

06 - [REDACTED]

Document 69

Parket-Generaal)

Van: [redacted] (DVOM)
Verzonden: maandag 30 januari 2023 17:28
Aan: [redacted] (Parket-Generaal)
Onderwerp: RE: vertaaldiensten TBW

Goed idee. Ik zal het oppakken met [redacted] Hou je op de hoogte.

Met vriendelijk groet,

[redacted]

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]
E. [redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Verzonden: maandag 30 januari 2023 16:31
Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: vertaaldiensten TBW

Eens. Er zijn twee mogelijkheden: tbw had en/of heeft in de genoemde talen (op de betreffende momenten) geen vertalers: dan hebben ze een fors probleem, want ze moeten gewoon leveren, linksom of rechtsom. De andere mogelijkheid is dat men er toch geen vertrouwen heeft en dus maar eigen plan trekt. Dan heeft Noord-Holland een probleem.

Ik stel voor om eerst tbw de kans te geven om te ontkennen dat er geen vertalers beschikbaar waren. Ik heb het lijstje ontdaan van de nummers van de teruggetrokken opdrachten en houd alleen de NVT-opdrachten met de data over. Zullen we dat aan tbw voorleggen en hen vragen dat te bevestigen? Het zóu kunnen dat dat toen – er zitten ook zaken uit oktober tussen – speelde maar dat ze inmiddels voldoende vertalers aan zich verbonden hebben. Dat is ook niet comme il faut, maar toch van andere orde dan dat ze überhaupt geen [redacted] of [redacted] kunnen leveren.

5.1.1c / 5.1.2f

Groet,

[redacted]

06 - [redacted]

Van: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Verzonden: maandag 30 januari 2023 15:59
Aan: [redacted] Parket-Generaal) [redacted]g@om.nl>
Onderwerp: RE: vertaaldiensten TBW

Ha [redacted]
Ik had [redacted] gevraagd mij het overzicht te sturen van de opdrachten die niet geleverd konden worden en kreeg bijgevoegd lijstje. In totaal dus 24 opdrachtnummers. De overige (+-40) opdrachten waarnaar ze refereren bestaan niet of zijn onbekend. Lijkt alsof daar door

parket op voorhand al besloten is dat er geen vertalers zullen zijn. Vind het in ieder geval merkwaardig en ik denk, zeker gezien het verzoek van [redacted] om buiten TBW om weer opdracht in te kunnen schieten, dat een gesprek hierover nodig is. Moet m.i. wel redelijk (en rechtmatig) blijven.. Hoe zie jij dit?

Met vriendelijk groet,

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie

Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]

E. [redacted]@om.nl

www.om.nl

Van: Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>

Verzonden: vrijdag 27 januari 2023 15:55

Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>

CC: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted]@rechtspraak.nl>; [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted]@rechtspraak.nl>;

[redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted]@rechtspraak.nl>

Onderwerp: RE: vertaaldiensten TBW

Goedemiddag [redacted]

In de bijlage onze lijst met het aantal vertalingen die niet konden geleverd worden door TBW in opdracht van mijn leidinggevende Annemarie Buijs.

Met vriendelijke groet, [redacted]

Medewerker Services

Bedrijfsvoering

088-[redacted]

www.rechtspraak.nl



Van: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>

Verzonden: donderdag 26 januari 2023 10:49

Aan: Tolkenbureau (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>

CC: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted]@rechtspraak.nl>; [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted]@om.nl>

Onderwerp: FW: vertaaldiensten TBW

Dag [redacted] en [redacted]

Willen jullie deze lijst aanleveren aan Pauline?

Met vriendelijke groet,

Hoofd Facilitair & Veiligheid

Bedrijfsvoering
www.rechtspraak.nl

Van: [redacted] (DVOM) [redacted] @om.nl>

Verzonden: donderdag 26 januari 2023 10:48

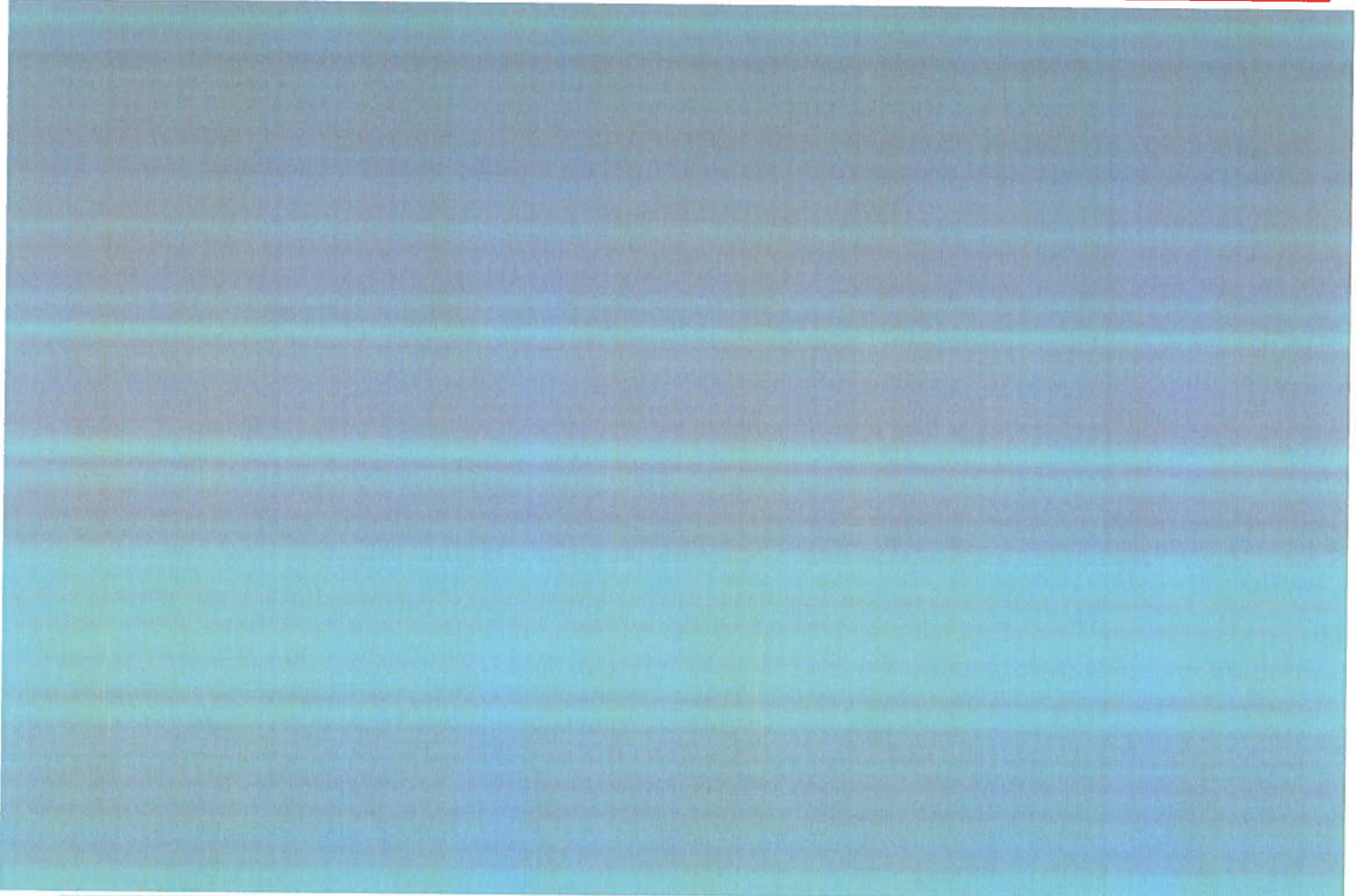
Aan: [redacted] Rechtbank Noord-Holland [redacted] @rechtspraak.nl>

CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted] @om.nl>; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland)

<[redacted] @rechtspraak.nl>; [redacted] (PaG Den Haag) [redacted] @om.nl>

Onderwerp: RE: vertaaldiensten TBW

Reeds beoordeeld in doc 66



Van: [redacted] Parket-Generaal) [redacted] @om.nl>

Verzonden: donderdag 26 januari 2023 10:22

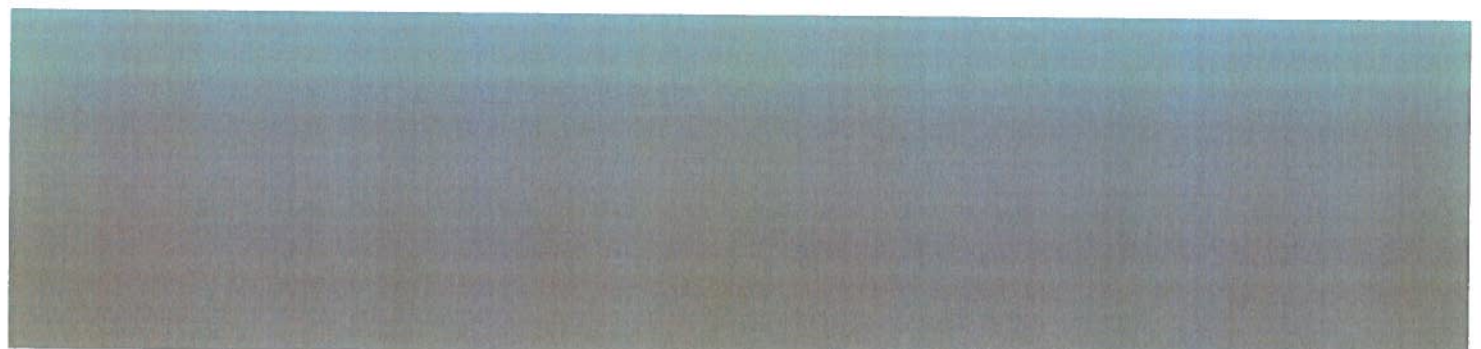
Aan: [redacted] (Rechtbank Den Haag)' [redacted] @rechtspraak.nl>

CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted] @om.nl>; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland)

[redacted] @rechtspraak.nl>; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted] @rechtspraak.nl>; [redacted]

(DVOM) <[redacted] @om.nl>

Onderwerp: RE: vertaaldiensten TBW



Van: [redacted] (Rechtbank Den Haag) [redacted] <[\[redacted\]@rechtspraak.nl](mailto:[redacted]@rechtspraak.nl)>

Verzonden: donderdag 26 januari 2023 09:27

Aan: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted] <[\[redacted\]@rechtspraak.nl](mailto:[redacted]@rechtspraak.nl)>; [redacted] (Parket-Generaal)

<[\[redacted\]@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)>

CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted] <[\[redacted\]@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)>; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland)

[redacted] <[\[redacted\]@rechtspraak.nl](mailto:[redacted]@rechtspraak.nl)>

Onderwerp: RE: vertaaldiensten TBW



Van: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) [redacted] <[\[redacted\]@rechtspraak.nl](mailto:[redacted]@rechtspraak.nl)>

Verzonden: woensdag 25 januari 2023 16:54

Aan: [redacted] (Rechtbank Den Haag) [redacted] <[\[redacted\]@rechtspraak.nl](mailto:[redacted]@rechtspraak.nl)>; [redacted] (PaG Den Haag)

<[\[redacted\]@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)>

CC: [redacted] (AP Noord-Holland) [redacted] <[\[redacted\]@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)>; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland)

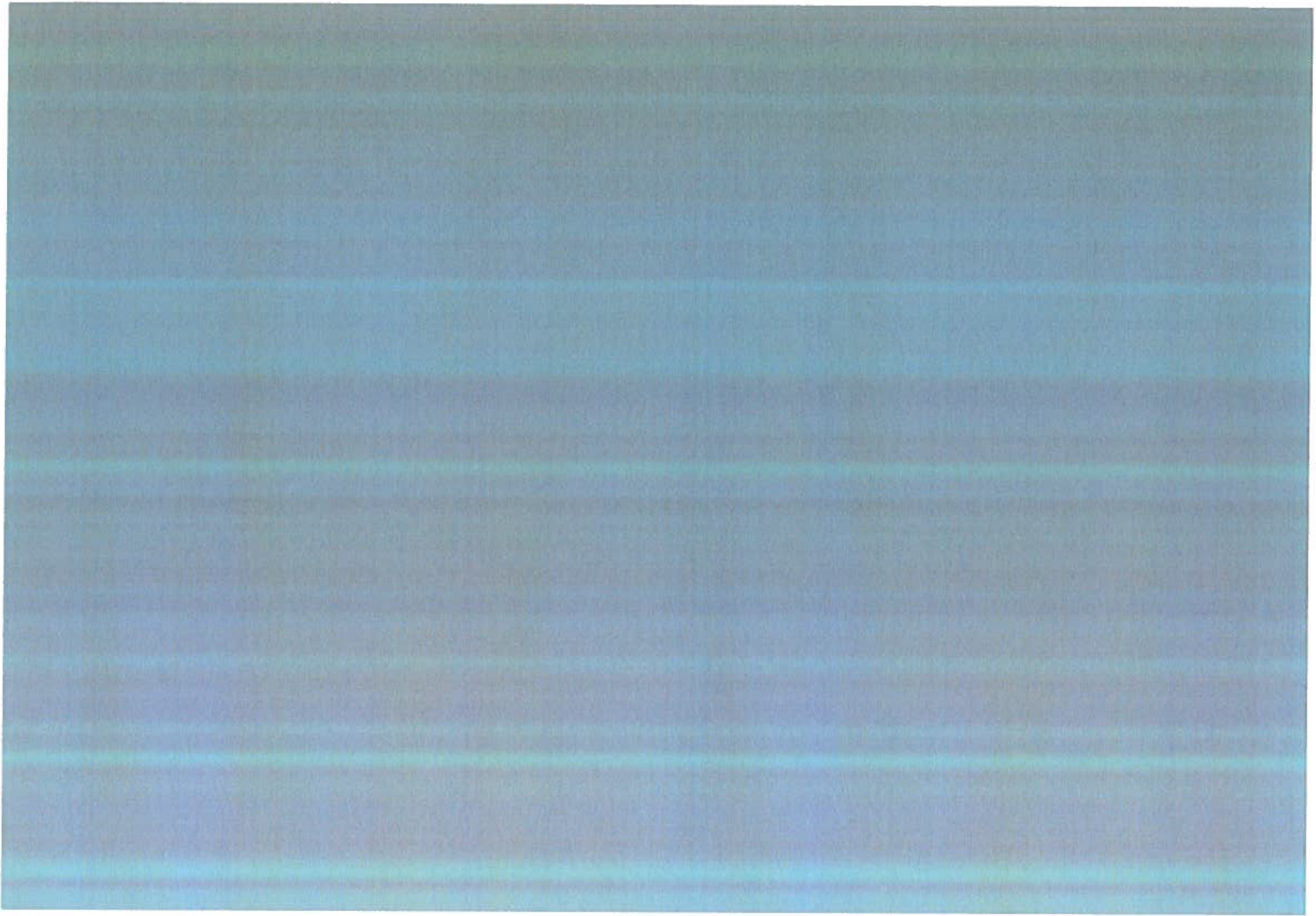
[redacted] <[\[redacted\]@rechtspraak.nl](mailto:[redacted]@rechtspraak.nl)>

Onderwerp: vertaaldiensten TBW

Urgentie: Hoog

Reeds beoordeeld in doc 65





Document 69.1

21-10-2022	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Lets >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands
	4501830452	Nederlands
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands
	4501808955	Nederlands
9-11-2022	4501830184	Nederlands >
17-11-2022	4501832082	Nederlands >
16-11-2022	4501832506	Nederlands >
	4501807348	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	> Nederlands
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	Onbekend	> Nederlands
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	> Nederlands
	Onbekend	Nederlands
	Onbekend	Nederlands
	Onbekend	Nederlands
	Onbekend	Nederlands
16-08-2022	4501808758	Nederlands
11-11-2022		Nederlands

Jaartal 2023	Opdrachtnummers	Taal
10-01-2023	4501832419	Nederlands >
10-01-2023	4501832419	> Engels
19-01-2023	4501847927	Nederlands
19-01-2023	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands
20-01-2023	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands
20-01-2023	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	> Nederlands
20-01-2023	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	> Nederlands
23-01-2023	4501848389	Nederlands >
24-01-2023	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands>

Totaal aantal vertalingen: 60

Document 69.2

DATUM	VERTAALOPDRACHT/ BINKNUMMER	TAAL
26-09-2022	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
4-10-2022	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	[redacted] > Nederlands
13-10-2022	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
21-10-2022	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	[redacted] > Nederlands
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	[redacted] > Nederlands
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	[redacted] > Nederlands

5.1.1c / 5.1.2f

Jaartal 2023	Opdrachtnummers	Taal
19-01-2023	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands>
20-01-2023	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands >
20-01-2023	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	> Nederlands
20-01-2023	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	> Nederlands
24-01-2023	NVT (TBW heeft geen vertalers in deze taal)	Nederlands>

Document 70

[REDACTED] (Parket-Generaal)

Van: Steenbrink J. (AP Amsterdam)
Verzonden: dinsdag 31 januari 2023 09:45
Aan: [REDACTED] (DVOM); [REDACTED] (Parket-Generaal)
Onderwerp: RE: Analyse leverprestaties vertaaldiensten 220123.pptx

Top, dank. Lijkt me goed als we straks ook een bespreeklijjn doornemen en die ook vastleggen, met na gesprek verslag naar TBW.
Dossier opbouw en goede voorbereiding

Met vriendelijke groet,

Jeroen Steenbrink
plv. hoofdofficier van justitie
OM Amsterdam
Tel. [REDACTED]
Mobiel [REDACTED]
[REDACTED]@om.nl
www.om.nl

Van: [REDACTED] (DVOM) [REDACTED]@om.nl>
Verzonden: maandag 30 januari 2023 17:16
Aan: [REDACTED] (Parket-Generaal) <[REDACTED]@om.nl>; Steenbrink J. (AP Amsterdam) [REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: RE: Analyse leverprestaties vertaaldiensten 220123.pptx

Beste [REDACTED] en Jeroen,

In de bijlage heb ik geprobeerd de cijfers m.b.t. de leverprestaties van TBW visueel weer te geven. Nogmaals, ik ben geen business consultant, maar deze grafieken geven m.i. wel een goed (voldoende) beeld van de problemen die het OM ervaart.

Morgen, half elf, spreek ik jullie hier telefonisch over. Mochten jullie daarvoor nog vragen hebben, dan hoor ik het uiteraard ook graag.

Fijne avond!

Met vriendelijk groet,

[REDACTED]

Projectleider PMT-OM
Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. [REDACTED]
E. [REDACTED]@om.nl
www.om.nl

Van: [REDACTED] (Parket-Generaal) <[REDACTED]@om.nl>
Verzonden: maandag 30 januari 2023 09:30
Aan: [REDACTED] (DVOM) [REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: Analyse leverprestaties vertaaldiensten 220123.pptx

Waarde [REDACTED]

zou jij deze presentatie kunnen aanpassen? Deze wil ik op tafel leggen donderdag bij het gesprek met tbw-top. Ik heb in de tekst al wat aangepast, maar de tabellen en grafieken heb jij waarschijnlijk ergens in Excel staan. De bedoeling is natuurlijk dat de gegevens van [redacted] er helemaal uit verdwijnen.

Het zou goed uitkomen als dat vandaag of morgenochtend lukt, want dan kan ik het met Jeroen Steenbrink nog bespreken.

5.1.1c / 5.1.2f

Als je actuelere of beproefde cijfers hebt, kun je die natuurlijk gebruiken, maar voor het beeld voldoet dit ook. Andere gegevens die het beeld over de prestaties van tbw aanvullen zijn natuurlijk ook welkom.

Tot straks,

Groet,

[redacted]

06 - [redacted]

Document 71

/O=OM/OU=EXCHANGE ADMINISTRATIVE GROUP (FYDIBOHF23SPDLT)/CN=RECIPIENTS/CI

Van: [REDACTED] (DVOM)
Verzonden: dinsdag 31 januari 2023 14:04
Aan: [REDACTED] (Parket-Generaal); Steenbrink J. (AP Amsterdam)
Onderwerp: RE: Gesprekspunten OMR - tbw 230202
Bijlagen: Gesprekspunten OMR - tbw 230202.docx; Presentatie Analyse leverprestaties vertaaldiensten 30012023.pptx

Beste [REDACTED] en Jeroen,

In de bijlage nogmaals de presentatie. Ik heb deze iets aangepast op de gesprekspunten die jij hebt opgesteld, [REDACTED]. In slide 3 heb ik namelijk een slide toegevoegd waarin je wordt meegenomen in de punten m.b.t. de stand van zaken zoals opgesteld in het word document. Ook heb ik bij alle aantallen ook de percentages toegevoegd. Mochten jullie nog opmerkingen hebben, dan hoor ik het graag.

Tot donderdag.

Met vriendelijk groet,

[REDACTED]
Projectleider PMT-OM
Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [REDACTED]
E. [REDACTED]@om.nl
www.om.nl

Van: [REDACTED] (Parket-Generaal) <[REDACTED]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 31 januari 2023 11:47
Aan: [REDACTED] (DVOM) [REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: Gesprekspunten OMR - tbw 230202

Bijgaand gespreksnotitie voor donderdag. Wil jij er nog een keer naar kijken en bezien of het overeenkomst met de laatste versie van de presentatie?

Groet, [REDACTED]

Document 71.1

OPENBAAR MINISTERIE

Parket-Generaal

Memo

Gesprekspunten Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak – the big word

2 februari 2023

Jeroen Steenbrink, [REDACTED]

Stand van zaken:

- 1 juli start dienstverlening perceel 1: 300-350 opdrachten per maand.
- levering (KPI 1) (sept: 8,7% niet geleverd) en tijdigheid (KPI 2) (sept: 13,8% te laat) onvoldoende, verbeterplannen, stijging van op tijd van juli 57% naar sept 77%.
- 1 september: uitstel met één maand voor start perceel 3 vanwege nog ontoereikende resultaten.
- 1 oktober: start dienstverlening perceel 3: totaal 900-1.000 opdrachten per maand
- levering (18,5% niet geleverd) (KPI 1) en tijdigheid (KPI 2) (dec: 23% te laat) onvoldoende, verbeterplan 14 dec. 2022

NB: **Focus op KPI 1 en 2**, maar overige gelden ook

KPI 1 - Continuïteit Leverzekerheid Bestelling 100%

KPI 2 - Kwaliteit Leverbetrouwbaarheid Vertaalopdracht > 98%

KPI 3 - Kwaliteit Gegronde klachten vertaaldienstverlening max. 1 per halfjaar

KPI 4 - De technische beschikbaarheid IT-voorziening is $\geq 98\%$

KPI 5 - Kwaliteit Inzet Rbtv vertalers $\geq 95\%$

Doel Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak:

Op tijd kwalitatief goede vertaling.

- Essentieel, raakt direct **legitimiteit van rechtspleging**
- Besef bij tbw dat tijdige vertalingen geen wens maar een vereiste zijn?
- Resultaten stijgen niet
- Te vaak verzoek niet-RBTV-vertaler in te zetten voor talen die wél in RBTV voorkomen (KPI 5)
- Stuurinformatie bij tbw om vertalers te koppelen c.q. te rappelleren wordt niet benut (leidt tot reactie richting besteller op of na gevraagde leverdatum)
- Verbeterplan is papieren werkelijkheid, feitelijke resultaten tellen
- Hoe denkt tbw overeengekomen resultaten te behalen?
- Vereist: **vertrouwen** in aanpak en behalen van resultaten. Daartoe: geef ons inzicht in werkproces tbw

NB: te verwachten reactie tbw:

-door traag valideren door Openbaar Ministerie / de Rechtspraak heeft tbw onvoldoende inzicht of vertaling feitelijk wel niet geleverd is en of tbw actie moet ondernemen richting vertaler ← a) tbw gaat overeenkomst aan met vertaler, tbw moet zorgen dat vertaler meldt wanneer vertaling geleverd wordt, wanneer die geleverd is, etc.; b) nieuwe handleiding (ligt bij tbw) waarin proces verregaand geautomatiseerd wordt en validaties als regel veel sneller gegeven worden.

Memo

Pagina 2/2

En nu:

5 voor 12. Ons doel is dat dienstverlening als overeengekomen geleverd wordt. Maar dit is laatste stap, anders komt ontbinding van overeenkomst snel nabij.

Document 72

(Parket-Generaal)

Van: [REDACTED] (DVOM)
Verzonden: maandag 6 februari 2023 11:24
Aan: [REDACTED] Parket-Generaal)
Onderwerp: Notulen OM_Rechtspraak - TBW 2-2-23
Bijlagen: Notulen OM_Rechtspraak - TBW 2-2-23.docx

Goedemorgen [REDACTED]

Hierbij kort het verslag van het gesprek met TBW. In de bijlage heb ik ook de uitgewerkte notulen toegevoegd.

Verslag:

Tijdens het gesprek met TBW is het doel van de aanbesteding benadrukt. Namelijk de tijdige levering van vertalingen van goede kwaliteit. Hierbij is aangegeven dat TBW te vaak niet of niet tijdig levert en hier bovendien slecht over communiceert.

Verbeterplannen en wekelijkse overleggen zorgen niet voor de gewenste en noodzakelijke verbeteringen. Dit raakt de legitimiteit van de rechtspleging. Geloofwaardigheid staat op het spel.

[REDACTED] (TBW) heeft aangegeven dat de cijfers zoals deze worden gepresenteerd niet volledig overeen komen met de cijfers zoals deze bij TBW bekend zijn, maar dat niet ter discussie staat dat TBW onvoldoende presteert.

[REDACTED] zal persoonlijk een verbeterplan overleggen om de resultaten te bereiken waar OM/Rechtspraak naar op zoek is. Het team wordt vergroot en zal worden aangevuld door krachten met 'high level competence'. Zo zal expertise van andere teams (o.a. uit het buitenland) naar het Nederlandse team gebracht worden en zal meer en nauwer worden samengewerkt met de vertalers. Ook naar de ICT omgeving zal gekeken worden. Zo zal het tech-team de processen evalueren om deze vervolgens te kunnen optimaliseren. TBW belooft inzicht te verschaffen in de methodologie en meetbare successen en zal reviews delen om aan te tonen dat TBW daadwerkelijk de juiste stappen zet.

De reden dat dergelijke stappen nog niet eerder gezet zijn heeft volgens TBW te maken met voortschrijdend inzicht. Duidelijk is nu dat problemen veroorzaakt worden door de inrichting van de huidige processen. Capaciteit vergroten helpt, maar de grondoorzaak zit in de processen. Die problemen pakt TBW nu aan zodat binnen enkele weken KPI's gehaald worden. Begin week 6 zal TBW een verbeterplan aanleveren waarin ook een tijdlijn wordt gegeven en een redelijke termijn om de gebreken te herstellen.

Gesprek werd afgesloten met de waarschuwing dat OM-Rechtspraak beweegt naar een ingebrekestelling en ontbinding van de overeenkomst. Hierbij is aangegeven dat OM-Rechtspraak er niet op uit is om de samenwerking te beëindigen en hiermee vooral wil bewerkstelligen dat het gebrek wordt hersteld, maar dat het OM/Rechtspraak bij het voortduren van de huidige problematiek is genoodzaakt over te gaan tot dergelijke maatregelen.

Met vriendelijk groet,

[REDACTED]
Projectleider PMT-OM
Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]
E. [redacted]@om.nl
www.om.nl

Document 72.1

OPENBAAR MINISTERIE

Parket-Generaal

Notulen

Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak – The Big Word

J. Steenbrink, [REDACTED] – M. Rice, [REDACTED]

2 februari 2023

Opening door J. Steenbrink. Benadrukt het doel van de aanbesteding: de tijdige levering van vertalingen van goede kwaliteit. Wanneer niet of niet tijdig geleverd wordt, kunnen zittingen niet doorgaan en kunnen verdachten op vrije voeten komen.

Vroeger werden vertaaldiensten geregeld door vertaalbureau's bij het OM en de rechtspraak. Dit liep goed. Nu de vertaaldienst zijn aanbesteed (conform Europese regelgeving) ontstaan er opeens problemen. The Big Word (TBW) levert te vaak niet of niet tijdig en communiceert hier bovendien slecht over. Inmiddels voeren OM/Rechtspraak en TBW al een aantal maanden gesprekken over deze problemen en zijn er meerdere verbeterplannen opgesteld, maar we zien geen verbetering. Sterker nog, we zien een verslechtering. We kunnen dit niet langer uitleggen binnen de organisatie en de gevolgen zijn te groot. Dit kan zo niet langer, vandaar dat OM/Rechtspraak nu het gesprek voert met (een van) de directeur(en) van TBW, M. Rice.

[REDACTED] besprak vervolgens de huidige stand van zaken.

- 1 juli: start dienstverlening perceel 1: 300-350 opdrachten per maand.
- Levering (KPI 1 -> sept: 8,7% niet geleverd) en tijdigheid (KPI 2 -> sept: 13,8% te laat) zijn onvoldoende. Vanwege deze nog ontoereikende resultaten is implementatie perceel 3 uitgesteld met één maand.
- Na een verbeterplan van TBW zagen we een stijging van het percentage op tijd geleverde vertalingen (juli 57% -> sept 77%). Dit gaf vertrouwen om op 3 oktober implementatie van het derde perceel te starten.
- 1 oktober: start dienstverlening perceel 3: totaal 900-1.000 opdrachten per maand
- Levering (KPI 1 -> dec: 18,5% niet geleverd) en tijdigheid (KPI 2 ->dec: 23% te laat) nog altijd onvoldoende. Daarom opnieuw een verbeterplan opgesteld door TBW op 14 dec. 2022.
- In de eerste maanden was progressie in de resultaten zichtbaar. Deze progressie is tot stilstand gekomen, sterker nog de resultaten verslechteren. Dit leidt tot grote problemen in het werk van het OM en de Rechtspraak (denk aan opsporingsbevelen die niet tijdig verzonden worden waardoor verdachten op vrije voeten komen).
- Nog dagelijks komt het voor dat pas op de dag dat vertaling geleverd had moeten worden door TBW wordt aangegeven dat de levertermijn niet gehaald gaat worden.

J. Steenbrink: dit raakt de legitimiteit van de rechtspleging. Geloofwaardigheid staat op het spel.

M. Rice geeft aan dat de cijfers zoals deze worden gepresenteerd niet volledig overeen komen met de cijfers zoals deze bij TBW bekend zijn, maar dat niet ter discussie staat dat TBW onvoldoende presteert.

OPENBAAR MINISTERIE

Parket-Generaal

Deze problemen aanpakken heeft de hoogste prioriteit. Het probleem omtrent de late communicatie is makkelijk oplosbaar, maar de voorkeur heeft een proces waarbij dergelijke communicatie helemaal niet nodig is.

M. Rice zal persoonlijk een verbeterplan overleggen om de resultaten te bereiken waar OM/Rechtspraak naar op zoek is. Het team wordt vergroot en zal worden aangevuld door krachten met 'high level competence'. Zo zal expertise van andere teams (o.a. uit het buitenland) naar het Nederlandse team gebracht worden. Ook naar de ICT omgeving zal gekeken worden. Zo heeft TBW nu geen inzicht in de cijfers en weten zij niet of en wanneer opdrachten geleverd zijn. Daarom is TBW afhankelijk van de rapportages van het OM-Rechtspraak. Echter zijn deze, door achterstallige validaties, ook niet volledig.

[REDACTED]: OM-Rechtspraak heeft inderdaad achterstanden in de te valideren opdrachten, maar dit mag geen excuus zijn van TBW om niet tijdig te leveren. TBW mag niet afhankelijk zijn van onze stuurinformatie. Dit moet TBW zelf op orde hebben.

M. Rice geeft aan het hiermee eens te zijn. Er moet meer en nauwer worden samengewerkt met de vertalers. TBW heeft inmiddels stappen gezet en zijn toegewijd een service te kunnen leveren zoals het OM-Rechtspraak gewend was van voor de aanbesteding.

J. Steenbrink vraagt om meer expliciet te maken wat er dan verbeterd zal worden. Alleen meer mensen zal het verschil niet gaan maken.

M. Rice: Inzicht verschaffen in de methodologie en meetbare successen en reviews delen om het vertrouwen te bouwen dat TBW daadwerkelijk de juiste stappen zet. Zo zal het tech-team ook de processen evalueren om deze vervolgens te kunnen optimaliseren.

J. Steenbrink: Waarom is dit nog niet gebeurd. Problemen doen zich al geruime tijd voor.

M. Rice: Voortschrijdend inzicht. Duidelijk is nu dat problemen veroorzaakt worden die met name in de processen zitten. Capaciteit vergroten helpt, maar de grondoorzaak zit in de processen. Die problemen gaan we nu aanpakken zodat we binnen enkele weken wel de KPI's halen. Daarnaast zijn we begonnen met het vervangen van medewerkers die te weinig presteerden.

J. Steenbrink: TBW geeft aan te begrijpen waar de problemen zitten en dit binnen enkele weken dit opgelost te willen hebben. Wij hopen hierop, maar tegelijkertijd hebben we het al eerder gehoord en gaan we nu ook naar vervolgstappen kijken. OM-Rechtspraak beweegt naar een ingebrekestelling en ontbinding van de overeenkomst. OM-Rechtspraak is er niet op uit om de samenwerking te beëindigen en wil hiermee bewerkstelligen dat het gebrek wordt hersteld, maar bij het voortduren van de huidige problematiek zijn wij genoodzaakt over te gaan tot dergelijke maatregelen. Dit zal overlegd worden met het ministerie, die uiteindelijk de contracten verzorgd.

[REDACTED]: TBW geeft aan binnen enkele weken de problemen te hebben opgelost en de KPI's conform overeenkomst te behalen. Kunt u meer concreet aangeven wat u een redelijke termijn vindt om de gebreken te herstellen?

M. Rice: Niet mogelijk om hier direct een antwoord op te geven, maar begin week 6 zal TBW een nieuw verbeterplan opsturen aan het OM waarin een tijdlijn wordt meegegeven waarbinnen de problemen opgelost zullen worden.

Document 73

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted]@thebigword.com>
Verzonden: dinsdag 7 februari 2023 10:31
Aan: [redacted] (DVOM); Steenbrink J. (AP Amsterdam); [redacted] (Parket-Generaal); Mark Rice
CC: [redacted]@minjenv.nl
Onderwerp: Re: Gespreksverslag 2/2/23 OM/R - TBW

Goedemorgen [redacted],

Veel dank voor je verslag, wij gaan akkoord met de inhoud. Wij willen jullie nogmaals vriendelijk bedanken voor de ontvangst en het constructieve gesprek van vorige week donderdag. Wij zijn direct aan de slag gegaan en ik wil hierbij bevestigen dat wij deze week (woensdag 8-2-2023) ons plan van aanpak inclusief data met jullie zullen delen.

Vriendelijk verzoek van onze zijde, zou jij de digitale versie van de 'Analyse Leverprestaties Vertaaldiensten' aan ons willen mailen?

Fijne dag en hartelijke groet,

thebigword

M: (+31)6 [redacted]
[redacted]@thebigword.com
www.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam, The Netherlands

Van: [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>
Datum: maandag, 6 februari 2023 om 17:13
Aan: Steenbrink J. (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>, [redacted] <[redacted]@thebigword.com>, [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted]@minjenv.nl' <[redacted]@minjenv.nl>
Onderwerp: Gespreksverslag 2/2/23 OM/R - TBW

Goedemiddag,

Naar aanleiding van ons gesprek afgelopen donderdag (2/2/2023) stuur ik jullie hierbij het gespreksverslag. Ik zou jullie willen vragen jullie akkoord te geven op de inhoud van dit verslag.

@ [redacted] ik beschik niet over het mailadres van Marc, verzoek is dan ook om hem mee te nemen in deze en van hem ook akkoord te krijgen.

Tijdens het gesprek met TBW is het doel van de aanbesteding benadrukt. Namelijk de tijdige levering van vertalingen van goede kwaliteit. Hierbij is aangegeven dat TBW te vaak niet of niet tijdig levert en hier bovendien slecht over communiceert.

Verbeterplannen en wekelijkse overleggen zorgen niet voor de gewenste en noodzakelijke verbeteringen. Dit raakt de legitimiteit van de rechtspleging. Geloofwaardigheid staat op het spel.

M. Rice (TBW) heeft aangegeven dat de cijfers zoals deze worden gepresenteerd niet volledig overeen komen met de cijfers zoals deze bij TBW bekend zijn, maar dat niet ter discussie staat dat TBW onvoldoende presteert.

M. Rice zal persoonlijk een verbeterplan overleggen om de resultaten te bereiken waar OM/Rechtspraak naar op zoek is. Het team wordt vergroot en zal worden aangevuld door krachten met 'high level competence'. Zo zal expertise van andere teams (o.a. uit het buitenland) naar het Nederlandse team gebracht worden en zal meer en nauwer worden samengewerkt met de vertalers. Ook naar de ICT omgeving zal gekeken worden. Zo zal het tech-team de processen evalueren om deze vervolgens te kunnen optimaliseren. TBW belooft inzicht te verschaffen in de methodologie en meetbare successen en zal reviews delen om aan te tonen dat TBW daadwerkelijk de juiste stappen zet.

De reden dat dergelijke stappen nog niet eerder gezet zijn heeft volgens TBW te maken met voortschrijdend inzicht. Duidelijk is nu dat problemen veroorzaakt worden door de inrichting van de huidige processen. Capaciteit vergroten helpt, maar de grondoorzaak zit in de processen. Die problemen pakt TBW nu aan zodat binnen enkele weken KPI's gehaald worden. Begin week 6 zal TBW een verbeterplan aanleveren waarin ook een tijdlijn wordt gegeven en een redelijke termijn om de gebreken te herstellen.

Gesprek werd afgesloten met de waarschuwing dat OM-Rechtspraak beweegt naar een ingebrekestelling en ontbinding van de overeenkomst. Hierbij is aangegeven dat OM-Rechtspraak er niet op uit is om de samenwerking te beëindigen en hiermee vooral wil bewerkstelligen dat het gebrek wordt hersteld, maar dat het OM/Rechtspraak bij het voortduren van de huidige problematiek is genoodzaakt over te gaan tot dergelijke maatregelen.

Alvast bedankt en fijne avond.

Met vriendelijk groet,

[redacted]
Projectleider PMT-OM
Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]
E. [redacted]@om.nl
www.om.nl

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 74

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: dinsdag 7 februari 2023 10:53
Aan: [redacted]. (Parket-Generaal); [redacted] (Rechtbank Amsterdam);
Steenbrink J. (AP Amsterdam); [redacted] (LDCR); [redacted] (AP Den-
Haag); [redacted] (Rechtbank Noord-Holland)
Onderwerp: vertaaldienstverlening the big word

Waarde lezers,

vooruitlopend op de extra stuurgroep morgen onderstaand enige aantekeningen van het gesprek dat Jeroen Steenbrink, [redacted] en ik hadden met de managing director van the big word Mark Rice en de Nederlandse verantwoordelijke [redacted]. Morgen verwachten we een plan van aanpak met data waarop een en ander gerealiseerd dient te zijn.

Tijdens het gesprek met TBW is het doel van de aanbesteding benadrukt. Namelijk de tijdige levering van vertalingen van goede kwaliteit. Hierbij is aangegeven dat TBW te vaak niet of niet tijdig levert en hier bovendien slecht over communiceert.

Verbeterplannen en wekelijkse overleggen zorgen niet voor de gewenste en noodzakelijke verbeteringen. Dit raakt de legitimiteit van de rechtspleging. Geloofwaardigheid staat op het spel.

M. Rice (TBW) heeft aangegeven dat de cijfers zoals deze worden gepresenteerd niet volledig overeen komen met de cijfers zoals deze bij TBW bekend zijn, maar dat niet ter discussie staat dat TBW onvoldoende presteert.

M. Rice zal persoonlijk een verbeterplan overleggen om de resultaten te bereiken waar OM/Rechtspraak naar op zoek is. Het team wordt vergroot en zal worden aangevuld door krachten met 'high level competence'. Zo zal expertise van andere teams (o.a. uit het buitenland) naar het Nederlandse team gebracht worden en zal meer en nauwer worden samengewerkt met de vertalers. Ook naar de ICT omgeving zal gekeken worden. Zo zal het tech-team de processen evalueren om deze vervolgens te kunnen optimaliseren. TBW belooft inzicht te verschaffen in de methodologie en meetbare successen en zal reviews delen om aan te tonen dat TBW daadwerkelijk de juiste stappen zet.

De reden dat dergelijke stappen nog niet eerder gezet zijn heeft volgens TBW te maken met voortschrijdend inzicht. Duidelijk is nu dat problemen veroorzaakt worden door de inrichting van de huidige processen. Capaciteit vergroten helpt, maar de grondoorzaak zit in de processen. Die problemen pakt TBW nu aan zodat binnen enkele weken KPI's gehaald worden. Begin week 6 zal TBW een verbeterplan aanleveren waarin ook een tijdlijn wordt gegeven en een redelijke termijn om de gebreken te herstellen.

Gesprek werd afgesloten met de waarschuwing dat OM-Rechtspraak beweegt naar een ingebrekestelling en ontbinding van de overeenkomst. Hierbij is aangegeven dat OM-Rechtspraak er niet op uit is om de samenwerking te beëindigen en hiermee vooral wil bewerkstelligen dat het gebrek wordt hersteld, maar dat het OM/Rechtspraak bij het voortduren van de huidige problematiek genoodzaakt is over te gaan tot dergelijke maatregelen.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
senior manager bedrijfsvoeringsbeleid

Openbaar Ministerie
Parket-Generaal

088-
06 -
twitter @

@om.nl

Document 75

/O=OM/OU=EXCHANGE ADMINISTRATIVE GROUP (FYDIBOHF23SPDLT)/CN=RECIPIENTS/CI

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: woensdag 8 februari 2023 17:25
Aan: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland)
Onderwerp: RE: voortgang vertaal- en tolkdienstverlening

Voor Noord-Holland is het – net als voor alle niet-strafrecht opdrachten van de rechtspraak - voor niet-strafrecht [redacted] 'alleen' voor strafrecht is het thebigword.

Groet,

5.1.1c / 5.12f

[redacted]

06 - [redacted]

Van: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>
Verzonden: woensdag 8 februari 2023 17:22
Aan: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: voortgang vertaal- en tolkdienstverlening

Klopt het nu dat [redacted] voor bijvoorbeeld NH vertaaldiensten doet niet zijnde strafrecht? Dat lijkt nu uit overzicht. Het is toch allemaal TBW voor NH?

Met vriendelijke groet,

5.1.1c / 5.1.2f

Bestuurslid

Gerechtsbestuur
06 [redacted]
www.rechtspraak.nl



Van: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 8 februari 2023 15:11
Aan: [redacted] (Rechtbank Noord-Holland) <[redacted]@rechtspraak.nl>
Onderwerp: FW: voortgang vertaal- en tolkdienstverlening

Waarde [redacted]

onderstaande e-mail verzond ik aan de parketleidingen p.a. de directeuren bedrijfsvoering. Kun jij verzorgen dat het bij de gerechtsbesturen terecht komt?

Wij sturen het ook aan de bij ons bekende contactpersonen van OM en ZM in de arrondissementen.

Groet,

[redacted]

06 - [redacted]

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: woensdag 8 februari 2023 15:09
Aan: RO SGR - Arr. PaG - Directeuren Bedrijfsvoering (DBV) <[redacted]@org.om.local>
CC: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>; [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (PaG Den Haag) [redacted]@om.nl); [redacted]@om.nl>; [redacted] (Rechtbank Amsterdam) <[redacted]@rechtspraak.nl>;

[redacted] @minvenj.nl>; Jeroen Steenbrink [redacted] @om.nl>; [redacted] @rechtspraak.nl>; [redacted] @om.nl>; [redacted] . (Rechtbank Noord-Holland) @rechtspraak.nl>

Onderwerp: voortgang vertaal- en tolkdienstverlening

Aan Parketleidingen Openbaar Ministerie
p.a. directeuren bedrijfsvoering
cc: contactpersonen in arrondissementen

cc: gerechtsbesturen

betreft: vertaal- en tolkdienstverlening

Geachte dames en heren,

5.1.1c / 5.1.2f



Graag brengen wij u op de hoogte van de actuele stand van zaken ten aanzien van het verzorgen van vertaal- en tolkdienstverlening door derde partijen.

Vertaaldienstverlening

Vanaf 1 juli en 1 september/1 oktober 2022 worden vertaalopdrachten door tussenkomst van [redacted] en thebigword aan vertalers uitbesteed. Hieraan worden dezelfde eisen gesteld als toen vertaalopdrachten vanuit de arrondissementen werden uitgezet. Er zijn afspraken vastgelegd over de levertijd en over het inzetten van vertalers die zijn opgenomen in het Register Beëdigde tolken en vertalers.

Op dit moment is er een wisselend beeld. Op een aantal plaatsen verloopt het in het algemeen naar behoren, maar op andere wordt te vaak te laat geleverd of blijven vertalingen zelfs uit. De dienstverlening door thebigword is op een aantal plaatsen fors onder de maat. Daarover is regelmatig contact met thebigword en het Ministerie dat de overeenkomst tussen Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en thebigword beheert. Daarom heeft de voorzitter van de stuurgroep Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak Jeroen Steenbrink met de programmamanager [redacted] en de implementatiemanager [redacted] vorige week een indringend gesprek gevoerd met het hoofd van de Nederlandse tak van thebigword en de Engelse managing director. Beaamd werd dat de prestaties achterblijven en dat er ingrijpende maatregelen nodig zijn om de dienstverlening naar het vereiste niveau te krijgen. thebigword is hiermee aan de slag met hulp van buitenlandse specialisten in organisatie en procesinrichting.

Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak hebben laten weten dat gestreefd wordt naar adequate dienstverlening maar dat niettemin het Ministerie gevraagd wordt de formele ingebrekestelling uit te doen gaan. Een verbeterplan met een helder tijdpad en heldere doelstellingen wordt een dezer dagen verwacht. Nauwkeurig zal gemonitord worden of de progressie voldoende is en of de geëiste resultaten op de overeengekomen momenten behaald zijn. Daarvan hangt af of desnoods gekoerst moet worden op ontbinding van de overeenkomst.

Ervaringen met het opdragen van vertaalwerkzaamheden, positief of negatief horen we graag op [redacted] @om.nl

Voor de volledigheid:

Perceel 1 Nederland-Noord	Perceel 2 Nederland Midden, Zuid-Oost	Perceel 3 Nederland Zuid- West	Perceel OM-landelijke onderdelen / Rechtspraak-niet-strafrecht
tbw	AVB	tbw	AVB
Amsterdam	Oost-Nederland	Zeeland-West-Brabant	Landelijk Parket
Noord-Holland	Midden-Nederland	Rotterdam	Functioneel Parket
Noord-Nederland	Limburg	Den Haag	CVOM
	Oost-Brabant	Ressortsparket	Parket-Generaal
		Rijksrecherche	WBOM
			Rechtbanken (niet-strafrecht)
			Gerechtshoven (niet-strafrecht)
			Afdeling rechtspraak Raad van State
			Hoge Raad
			CBB
			CRvB
			Raad voor de Rechtspraak

Tolkdienstverlening

Voor de aanbesteding van de tolkdienstverlening zijn de stukken in december gepubliceerd. Daar zijn twee percelen gedefinieerd: CVOM en Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak (excl. CVOM). Nu zijn in de eerste nota van inlichtingen 125 ingediende vragen beantwoord. De planning is dat in april 2023 de opdracht gegund kan worden en respectievelijk in september en december 2023 het oproepen van tolken door de gegunde partijen verricht wordt.

Met vriendelijke groet,
Namens de Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak stuurgroep Aanbesteding Tolk- en
vertaaldienstverlening


senior manager bedrijfsvoeringsbeleid

Openbaar Ministerie
Parket-Generaal
088-
06 -

twitter @ 

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

Informatie van de Raad voor de rechtspraak, de rechtbanken, de gerechtshoven en de bijzondere colleges vindt u op www.rechtspraak.nl.

Document 76

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: donderdag 9 februari 2023 12:20
Aan: [redacted] (DVOM); [redacted]
CC: [redacted] (DVOM)
Onderwerp: FW: Gespreksverslag 2/2/23 OM/R - TBW
Bijlagen: OM-PlanVanAanpak_tbw_versie1.pdf

Onderstaande mail en Plan van aanpak ter informatie en verwerking in de ingebrekestelling.

Groet,

[redacted]
06 - [redacted]

Van: [redacted]@thebigword.com>
Verzonden: woensdag 8 februari 2023 18:15
Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
CC: [redacted]@minjenv.nl' <[redacted]@minjenv.nl>; [redacted] (Parket-Generaal)
<[redacted]@om.nl>; Steenbrink J. (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>; Mark Rice
[redacted]@thebigword.com>
Onderwerp: Re: Gespreksverslag 2/2/23 OM/R - TBW

Hoi [redacted]

Zoals zojuist besproken bij deze ons plan van aanpak (versie 1) t.b.v. de verbetering onze dienstverlening. In deze versie schetsen we een beeld van de stappen die wij zullen nemen om zorg te dragen voor het juiste service niveau.

Zoals aangegeven in het document zal ik jou wekelijks op de hoogte houden van de ontwikkelingen.

Mochten er vragen en/of opmerkingen zijn bel of mail mij dan gerust.

Fijne avond voor nu en hartelijke groet,

thebigword

M: [redacted]
[redacted]@thebigword.com
www.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam, The Netherlands

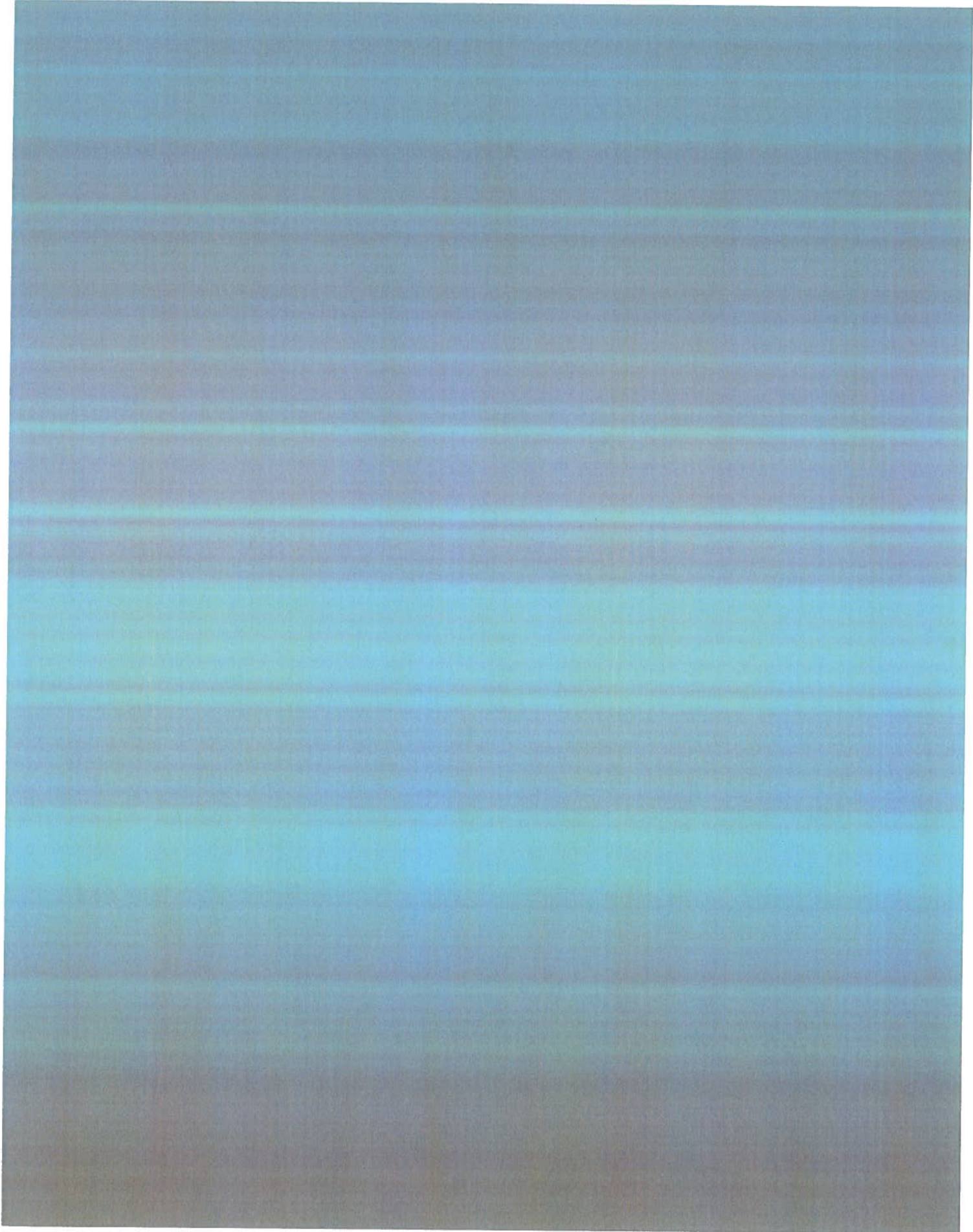
Van: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Datum: maandag, 6 februari 2023 om 17:13
Aan: Steenbrink J. (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>, [redacted]

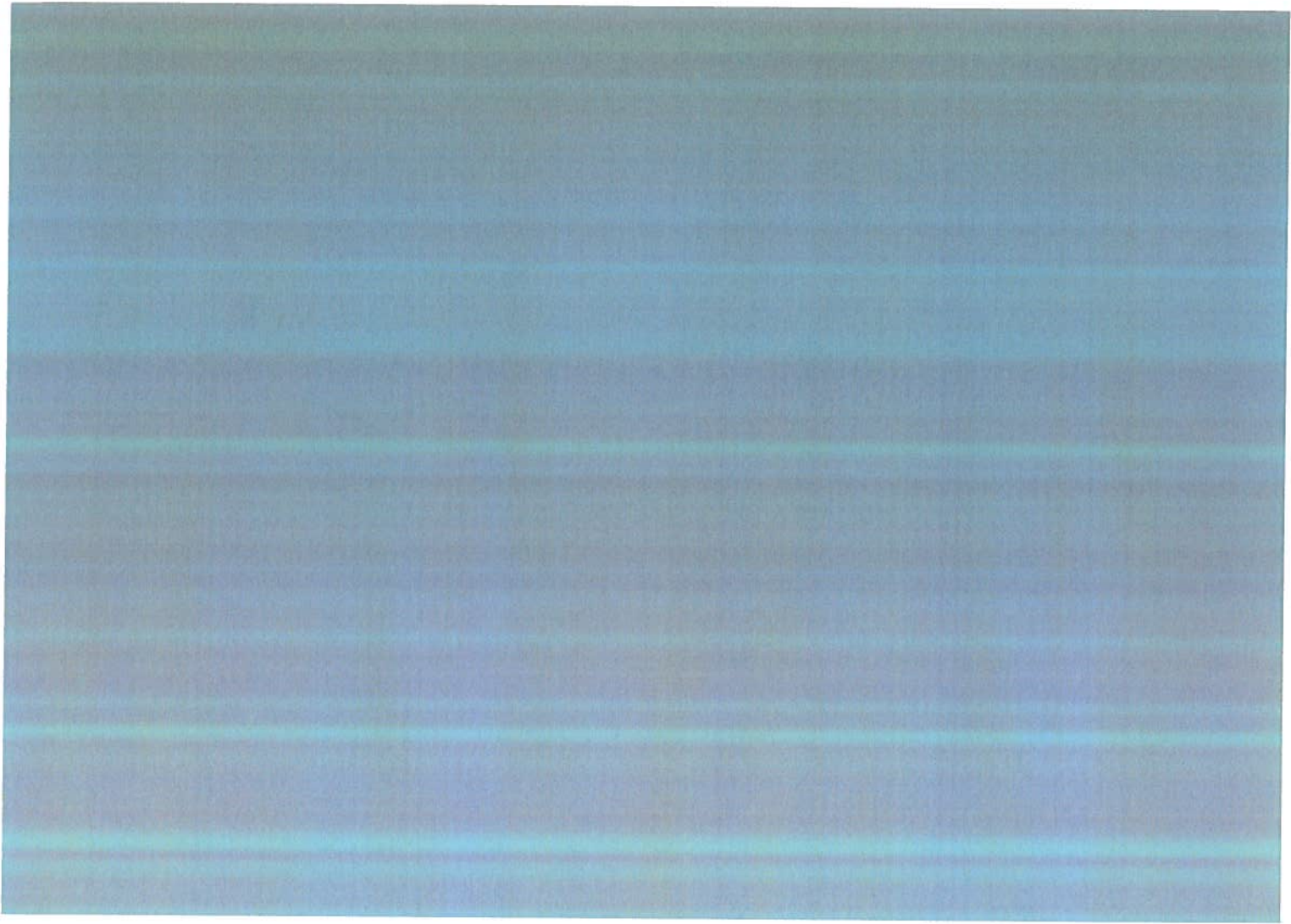
(Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>

CC: [redacted]@minjenv.nl' [redacted]@minjenv.nl>

Onderwerp: Gespreksverslag 2/2/23 OM/R - TBW

Reeds beoordeeld in doc 73





Document 77

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: donderdag 9 februari 2023 14:55
Aan: Steenbrink J. (AP Amsterdam)
CC: [redacted] (DVOM)
Onderwerp: FW: conceptbrief in gebreke stelling TBW voor ovk vertaaldiensten aan het OM
Bijlagen: 20230208_Brief in gebreke stelling TBW_def.docx

Waarde [redacted]

onderstaande mail en bijgaande concept-ingebrekestelling ontving ik zojuist. Dit ligt nu bij de juristen van OM [redacted] en IUC ([redacted] [redacted]). Om ruis te voorkomen, lijkt het mij niet nodig, na de update aan de stuurgroep van woensdag om dit verder te verspreiden. Akkoord?

Groet,

[redacted]
06 - [redacted]

Van: [redacted]@minjenv.nl <[redacted]@minjenv.nl>
Verzonden: donderdag 9 februari 2023 14:32
Aan: [redacted]@minjenv.nl; [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>; [redacted]@minjenv.nl
Onderwerp: conceptbrief in gebreke stelling TBW voor ovk vertaaldiensten aan het OM

Goedemiddag [redacted] en [redacted]

Hierbij stuur ik jullie een conceptbrief waarmee thebigword in gebreke wordt gesteld. Tevens het concept PvA van thebigword op basis waarvan zij naar het beoogde niveau van dienstverlening zullen toewerken.

Wij hebben de brief op basis van de feiten, zoals die bij ons bekend zijn, opgesteld. Tijdens die exercitie kwamen wij tot de conclusie dat het opstellen van een dergelijke brief een juridische aangelegenheid is, die wij in het vervolg bij jullie zullen neerleggen. Wij vragen jullie derhalve om de inhoud en tekst van de brief goed tegen dat licht aan te houden en noodzakelijke wijzigingen door te voeren. Als jullie vragen hebben, bel mij dan gerust op.

Bij voorkeur wordt een definitieve versie van de brief z.s.m. ter ondertekening aangeboden en aan thebigword toegestuurd.

[redacted] en [redacted] zijn van de zaak reeds op de hoogte.

Bij voorbaat dank.

Met vriendelijke groet,
[redacted]

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Justice and Security

Document 77.1

Aan

Thebigword
t.a.v. dhr. M. Rice en [REDACTED]
Herengracht 124-128
1015 BT AMSTERDAM
Email: [REDACTED]@thebigword.com
[REDACTED]@thebigword.com

Den Haag, 9 februari 2023

Onderwerp: ingebrekestelling

Geachte heren Rice en [REDACTED]

Op 1 februari 2022 zijn ten behoeve van het Openbaar Ministerie (OM)/ de Rechtspraak met thebigword twee vertaalovereenkomsten afgesloten. Deze overeenkomsten zijn bij u bekend als:

- Overeenkomst met nummer 40100029019 voor perceel 1 - vertaaldienstverlening t.b.v. Nederland Noord (OM en de Rechtspraak), ingegaan op 1 februari 2022;
- Overeenkomst met nummer 40100029018 voor perceel 3 - vertaaldienstverlening t.b.v. Nederland Zuid-West (OM en de Rechtspraak), ingegaan op 1 april 2022.

De vertaaldienstverlening van thebigword die uit deze overeenkomsten voortvloeit, voldoet niet aan de eisen die hieraan zijn gesteld en de voorwaarden zoals die tussen thebigword en het OM/ de Rechtspraak zijn overeengekomen. Dit, ondanks de vele toezeggingen van thebigword om aan de hand van een verbeterplan adequate maatregelen door te voeren. Het OM/ de Rechtspraak is derhalve niet tevreden over de prestaties van thebigword voor beide vertaalovereenkomsten.

Naar aanleiding hiervan zijn op 11 januari jl. en 2 februari jl. gesprekken gevoerd tussen medewerkers van categoriemanagement Tolk- en Vertaaldienstverlening ([REDACTED]), thebigword (Marc Rice en [REDACTED]) en het Openbaar Ministerie (OM)/ de Rechtspraak (Jeroen Steenbrink, [REDACTED] en [REDACTED]).

Tijdens het gesprek van 2 februari jl. heeft thebigword haar falen erkend en opnieuw toegezegd adequate maatregelen te treffen. Hiertoe heb ik op 8 februari jl. van u een verbeterplan ontvangen, waarin u stelt uiterlijk op 31-03-2023 wel aan alle verplichtingen te voldoen. Ik stel thebigword tot die datum hiertoe in de gelegenheid. Als de dienstverlening op de hierboven vermelde datum niet voldoet aan hetgeen is overeengekomen, ga ik over tot ontbinding van de bovengenoemde overeenkomsten en breng alle kosten die uit de ontbinding voortvloeien bij u in rekening. Ik vertrouw erop dat het zover niet hoeft te komen.

Ik verzoek u om de ontvangst van deze brief per omgaande schriftelijk te bevestigen bij [REDACTED], e-mail: [REDACTED]@minjenv.nl.

Hoogachtend,

<naam en handtekening>

Document 78

/O=OM/OU=EXCHANGE ADMINISTRATIVE GROUP (FYDIBOHF23SPDLT)/CN=RECIPIENTS/CI

Van: [redacted]@minjenv.nl
Verzonden: vrijdag 10 februari 2023 10:16
Aan: [redacted] (Parket-Generaal); [redacted] (DVOM)
CC: [redacted]@minjenv.nl; [redacted]@minjenv.nl
Onderwerp: Reactie op verbeterplan TBW, d.d. 8 februari jl.

Beste [redacted] en [redacted]

Zoals reeds telefonisch met [redacted] besproken, zijn wij van mening dat het plan van aanpak dat TBW op 8 februari jl. heeft opgeleverd, onvoldoende concreet is.

Van een verbeterplan mag worden verwacht dat het beschrijft hoe men het herstel aanpakt (acties), is het van groot belang om helder te krijgen dat inspanning daadwerkelijk leidt tot het noodzakelijke herstel en dat het resultaat daarvan ook kan worden vastgesteld. Korte inhoudelijke reactie: bij de voorgestelde aanpak weten wij niet of een meer geautomatiseerde werkwijze behulpzaam zal zijn, zeker omdat in het huidige proces (waarbij vertalingen elektronisch worden aangeboden) zou moeten worden aangepakt.

Ook is het onvolledig; er wordt slechts ingezet op 2 KPI's en dat is niet toereikend om de dienstverlening te herstellen naar het overeengekomen niveau.

Doordat de prestaties van de Thebigword niet aansluiten bij de overeengekomen voorwaarden krijgt tbw nu een Ingebrekestelling en hersteltijd om te voldoen aan de contractuele afspraken.

Gebreken in de dienstverlening zijn in ieder geval:

Het niet leveren van vertaalopdrachten. Daarmee is de leverzekerheid niet gewaarborgd (KPI 1)

Het te late leveren van vertaalopdrachten. Daarmee voldoet de leverbetrouwbaarheid niet aan de gestelde voorwaarden (KPI 2)

Er is veel geklacht over de dienstverlening. Klachten over de (prestaties en bereikbaarheid tav) dienstverlening zijn gegrond en worden (soms niet en) niet naar tevredenheid afgehandeld. (KPI 3). Daarbij zal zeker ook de nodige managementinformatie correct aangeleverd dienen te worden (MI 1)

Dit zijn allemaal fundamentele indicatoren die na de herstelperiode op pijl moeten zijn met wat is overeengekomen en moeten gaan worden geborgd om terugval in prestatie in de toekomst tegen te gaan.

Om te voorkomen dat straks de kwaliteitsniveau van de in te zetten vertalers (C1-inzet) achterblijft/niet voldoet, moet zeker ook in de herstelperiode aandacht zijn en blijven voor de inzet van C1-vertalers (KPI 5). Dit is een wettelijke verplichting.

Dit zijn dus zaken die op orde moeten zijn om vast te kunnen stellen dat de in te zetten verbetering daadwerkelijk leidt tot het nodig herstel, voldaan wordt aan de gestelde voorwaarden en de voortzetting van de overeenkomst niet ter discussie staat.

Wij adviseren jullie om z.s.m. een gezamenlijke reactie naar TBW te geven, aan te geven dat het plan nu onvolledig en onvoldoende concreet is, om het aangeboden plan te laten aanpassen en de definitieve einddatum van de herstelperiode vast te stellen. Die definitieve einddatum is van belang voor de ingebrekestelling.

Wij horen graag ook jullie reactie op het plan en op ons voorstel.

Kunnen wij elkaar daar vandaag nog even over spreken?

Ik ben na 12.00 uur weer bereikbaar.

Groeten,

[REDACTED]
Van: [REDACTED] <[\[REDACTED\]@thebigword.com](mailto:[REDACTED]@thebigword.com)>

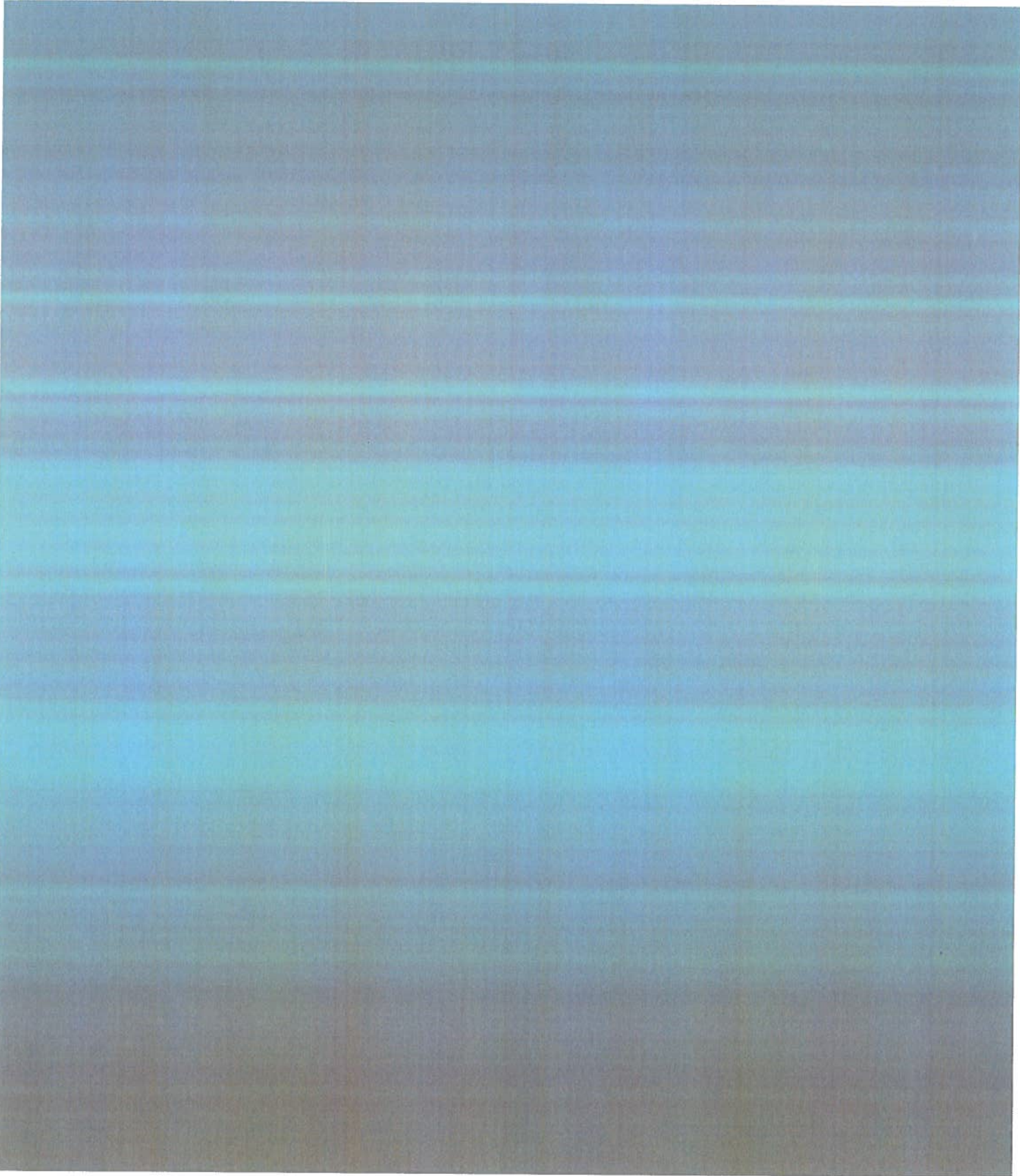
Verzonden: woensdag 8 februari 2023 18:15

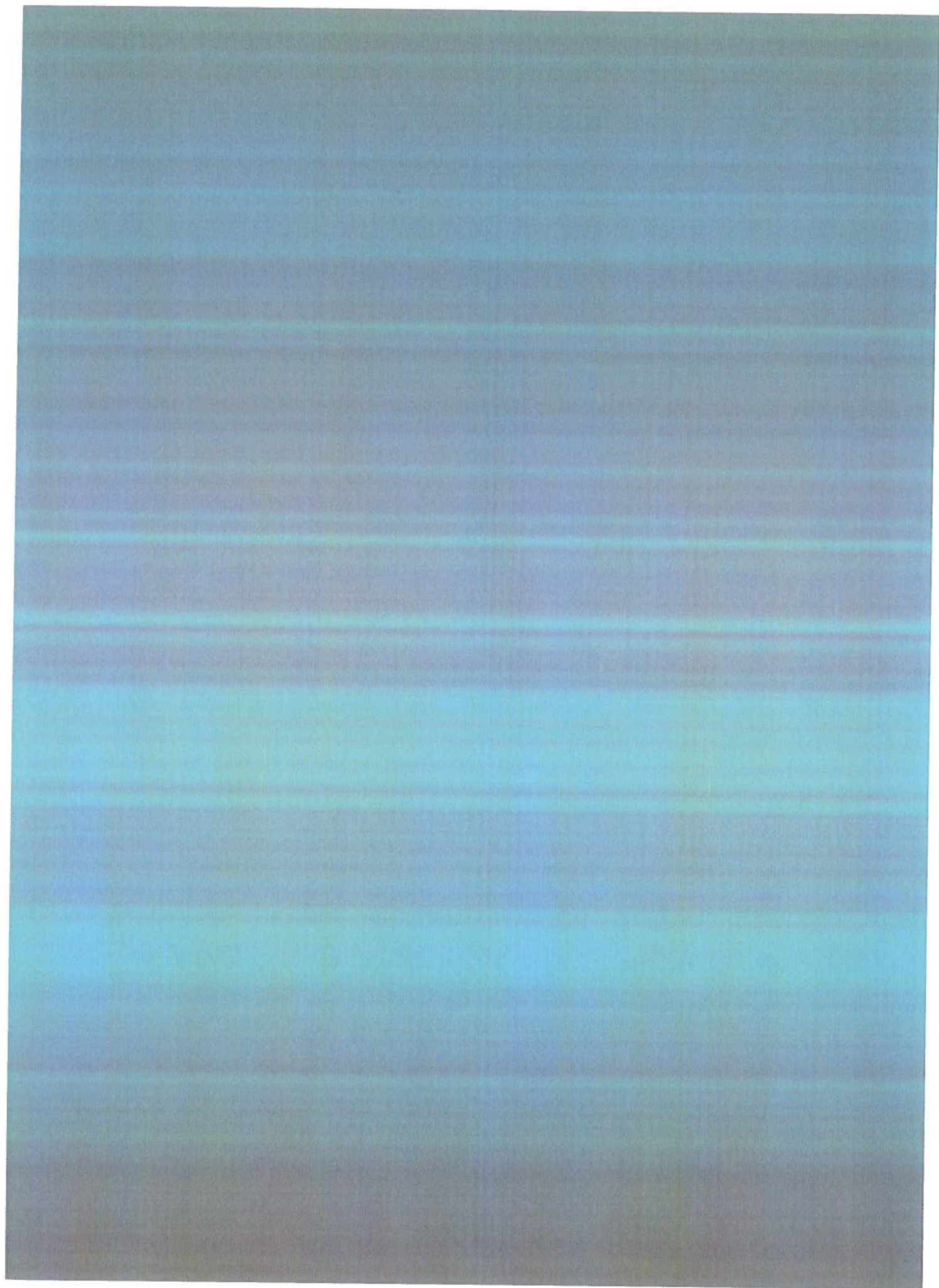
Aan: [REDACTED]. (DVOM) <[\[REDACTED\]f@om.nl](mailto:[REDACTED]f@om.nl)>

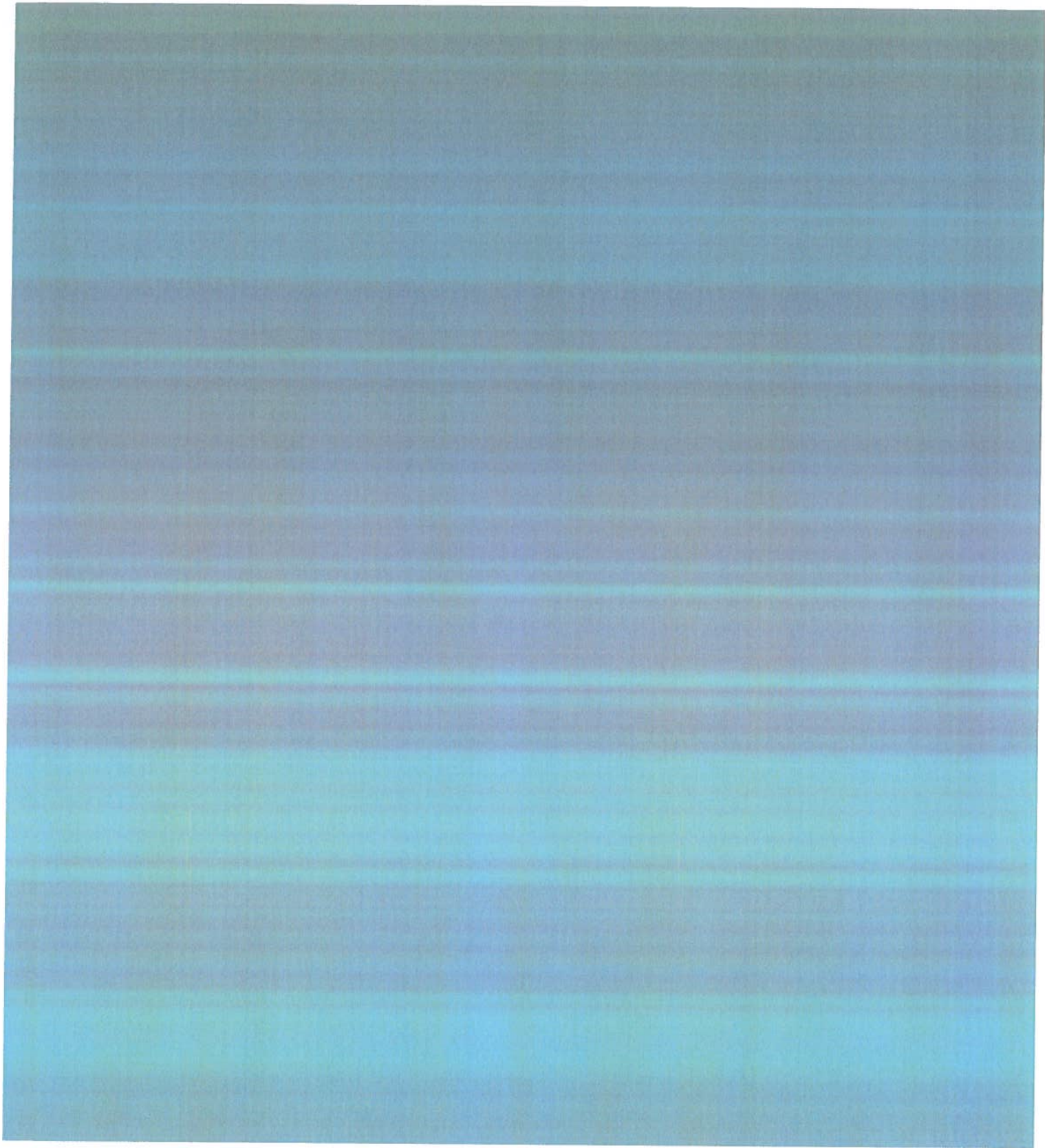
CC: [REDACTED] - BD/DC/INKOOP <[\[REDACTED\]@minjenv.nl](mailto:[REDACTED]@minjenv.nl)>; [REDACTED]
(Parket-Generaal) <[\[REDACTED\]@om.nl](mailto:[REDACTED]@om.nl)>; Steenbrink J. (AP Amsterdam) <[\[REDACTED\]@om.nl](mailto:[REDACTED]@om.nl)>; Mark
[REDACTED] <[\[REDACTED\]@thebigword.com](mailto:[REDACTED]@thebigword.com)>

Onderwerp: Re: Gespreksverslag 2/2/23 OM/R - TBW

Reeds beoordeeld in doc 76







Document 79

/O=OM/OU=EXCHANGE ADMINISTRATIVE GROUP (FYDIBOHF23SPDLT)/CN=RECIPIENTS/CI

Van: [redacted] (DVOM)
Verzonden: vrijdag 10 februari 2023 17:29
Aan: [redacted] (AP Den-Haag)
CC: Steenbrink J. (AP Amsterdam); [redacted] (Parket-Generaal)
Onderwerp: RE: verbeterplan TBW

Hi [redacted]

Klopt, ik heb net met [redacted] gebeld en zij zal de mail nog iets aanpassen en dan maandagochtend verzenden aan tbw.

Fijn weekend!

Met vriendelijk groet,

[redacted]

Projectleider PMT-OM
Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]
E. [redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted] (AP Den-Haag) [redacted]@om.nl>
Verzonden: vrijdag 10 februari 2023 13:53
Aan: [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>
CC: Steenbrink J. (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: verbeterplan TBW

Hoi [redacted]

Eens. Ik neem aan dat de mail even iets wordt omgebouwd naar een bericht aan TBW

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Directeur Bedrijfsvoering

Openbaar Ministerie
Arrondissementsparket Oost-Brabant

06 - [redacted]
[redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [REDACTED] (DVOM) [REDACTED]@om.nl>

Verzonden: vrijdag 10 februari 2023 13:10

Aan: [REDACTED] (AP Den-Haag) [REDACTED]@om.nl>; [REDACTED] Parket-Generaal) <[REDACTED]@om.nl>

CC: [REDACTED]. (AP Amsterdam) <[REDACTED]@om.nl>

Onderwerp: FW: verbeterplan TBW

Beste [REDACTED]

Ik werd net gebeld door de categorie. Ze gaven aan niet tevreden te zijn met het plan dat is aangeleverd afgelopen woensdag door tbw. Zij willen hierover (bovenop de IGS) een mail sturen, waarin zij aangeven het plan, vanwege de ontbrekende concreetheid, niet te accepteren. Ik heb inmiddels Jeroen hier ook over gesproken. We zijn het met de categorie eens dat het plan erg summier is en geen concrete acties bevat (afgezien van een automatisering) en dit niet het vertrouwen geeft dat alle problemen 31 maart zijn opgelost. Hoe sta jij hierin? Ben je het ermee eens dat we vanmiddag onderstaande mail versturen aan tbw?

Met vriendelijk groet,

Pauline Olthoff

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie

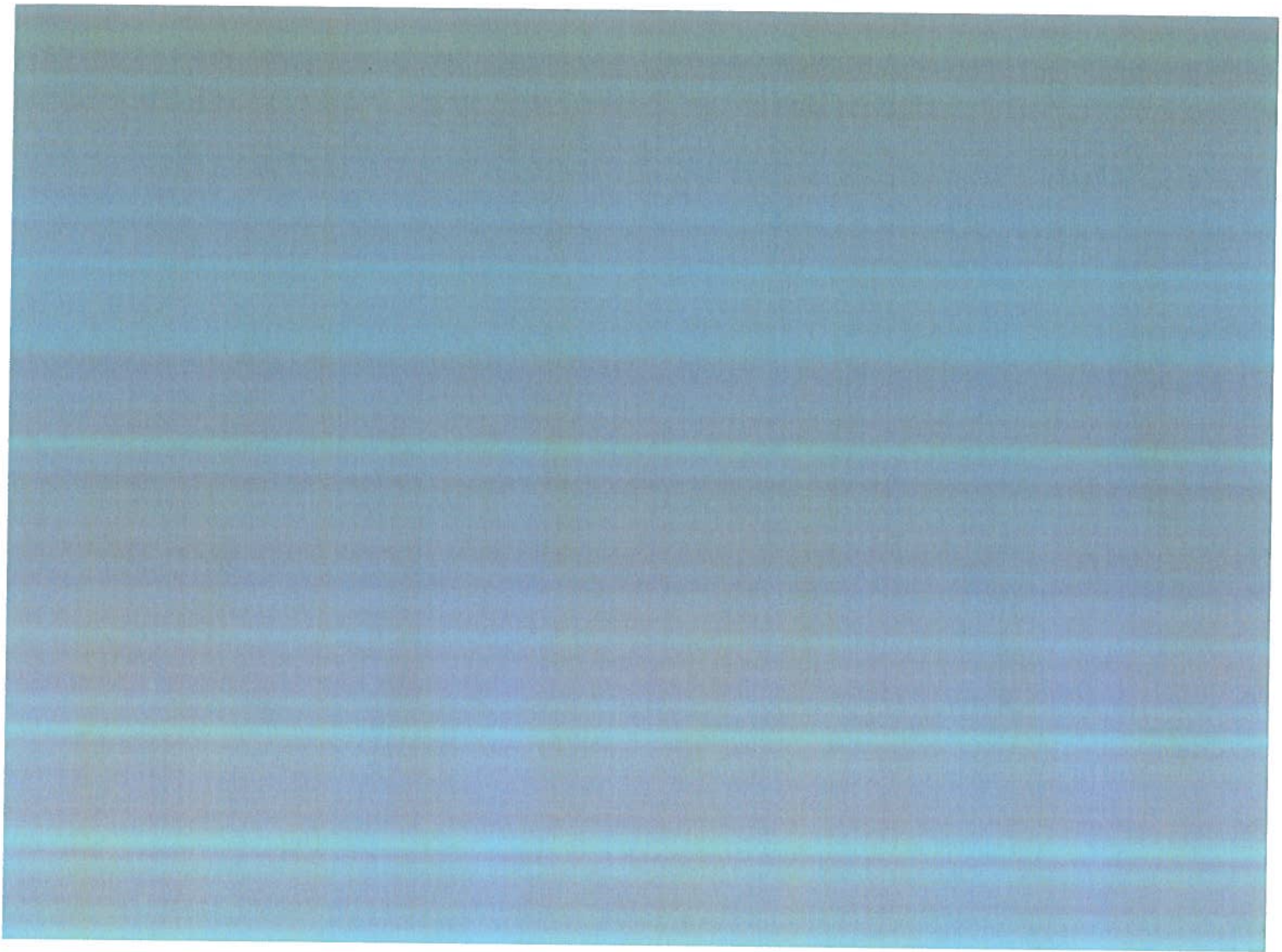
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. [REDACTED]

E. [REDACTED]@om.nl

www.om.nl

Reeds beoordeeld in doc 78



Document 80

(Parket-Generaal)

Van: Steenbrink J. (AP Amsterdam)
Verzonden: vrijdag 10 februari 2023 14:59
Aan: [REDACTED] (AP Den-Haag); [REDACTED] (DVOM); [REDACTED] (Parket-Generaal)
Onderwerp: Voortgang vertaal- en tolkdienstverlening contact College

Ter info, goed om [REDACTED] aangehaakt te houden

Met vriendelijke groet,

Jeroen Steenbrink
plv. hoofdofficier van justitie
OM Amsterdam
Tel. 088-[REDACTED]
Mobiel 06-[REDACTED]
[REDACTED]@om.nl
www.om.nl

Van: Otte, M. (Parket-Generaal) [REDACTED]@om.nl>
Verzonden: vrijdag 10 februari 2023 14:21
Aan: Steenbrink J. (AP Amsterdam) [REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: Antw: voortgang vertaal- en tolkdienstverlening

Ik ben blij dat je de mail doorstuurt, want ik wist hier niets van. Maar toevallig kan ik me goed vinden in de verzonden mail en gezette stappen :) Jullie zijn goed bezig!
Goed weekend [REDACTED]

Van: Steenbrink J. (AP Amsterdam) <[REDACTED]@om.nl>
Datum: 10 februari 2023 om 12:11:03 CET
Aan: Otte, M. (Parket-Generaal) [REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: FW: voortgang vertaal- en tolkdienstverlening

Beste [REDACTED]

Ik informeer je via een cc van deze mail aan de parketten over de voortgang van het tolken/vertalen dossier.

Zorgelijk vooral tav de vertalingen, waar een van beide partijen (TBW, The Big Word) het flink laat afweten. Daar heeft een deel van de parketten en rechtbanken flink last van. Ik heb de hoge baas uit Engeland op IJdok afgelopen week "ontboden" en we gaan nu voor twee sporen: voor 1 april moet alles op orde zijn en intussen zetten we alvast de juridische stappen, alles in nauw overleg met het Ministerie. We hebben zojuist overigens het verbeterplan ontvangen, dat is niet echt indrukwekkend, dus ik ben niet optimistisch. Als we afscheid van hen moeten nemen veroorzaakt ook weer de nodige problemen. Daar maken we ook een plan B voor.

Ik veronderstelde dat dit een concept mail was, maar [REDACTED] had hem al verstuurd, vandaar dat ik je iets te laat informeer, waarvoor excuus.

Met vriendelijke groet,

Jeroen Steenbrink
plv. hoofdofficier van justitie
OM Amsterdam
Tel. 088-[REDACTED]
Mobiel 06-[REDACTED]

██████████@om.nl
www.om.nl

Van: ██████████ (Parket-Generaal) ██████████@om.nl>

Verzonden: woensdag 8 februari 2023 15:09

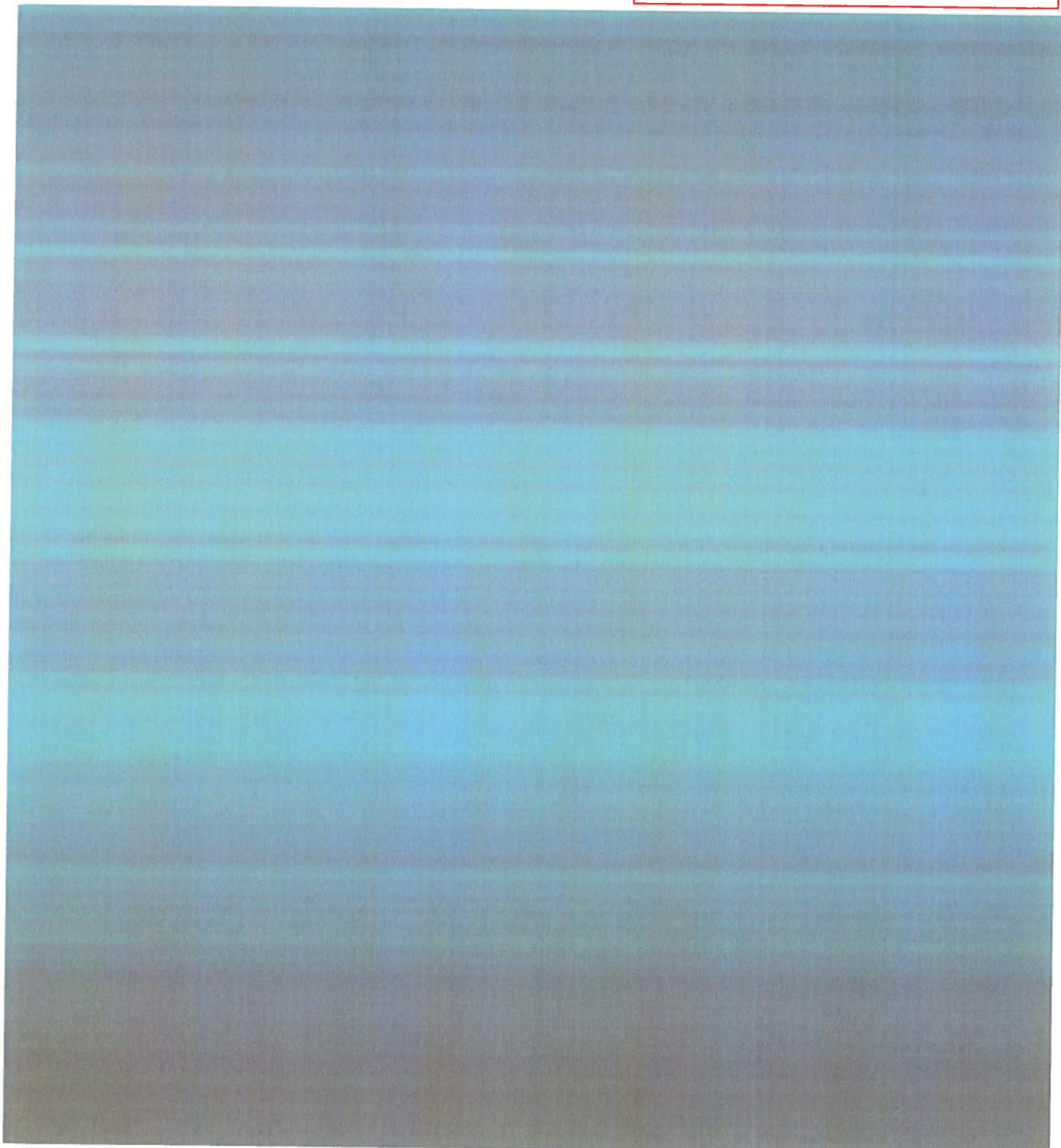
Aan: RO SGR - Arr. PaG - Directeuren Bedrijfsvoering (DBV) <██████████>

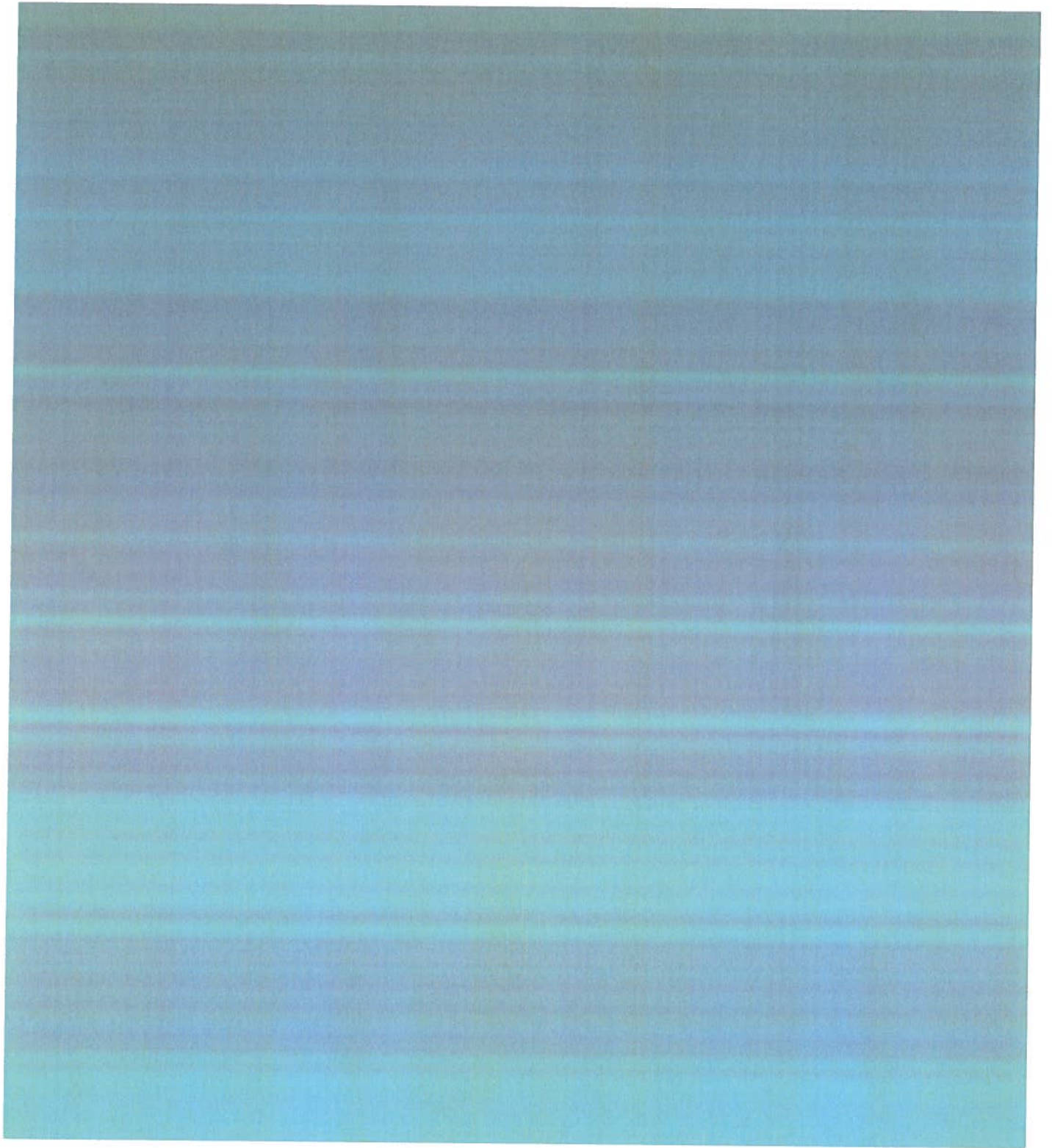
██████████@org.om.local>

CC: ██████████. (DVOM) ██████████@om.nl>; ██████████. (DVOM) ██████████@om.nl>; ██████████. (Parket-Generaal) ██████████@om.nl>; ██████████ (Rechtbank Amsterdam) ██████████@rechtspraak.nl>; ██████████@minvenj.nl>; ██████████ (AP Amsterdam) <██████████@om.nl>; ██████████ (LDCR) ██████████@rechtspraak.nl>; ██████████ (AP Den-Haag) <██████████@om.nl>; ██████████ (Rechtbank Noord-Holland) <██████████@rechtspraak.nl>

Onderwerp: voortgang vertaal- en tolkdienstverlening

Reeds beoordeeld in doc 75





Document 81

(Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: vrijdag 10 februari 2023 23:42
Aan: Steenbrink J. (AP Amsterdam)
Onderwerp: RE: verbeterplan TBW en ons plan B

Belangrijk geen suggesties te doen in dit stadium over scenario's. Dat kan zowel extern als intern als overwinning worden geclaimd. Volgende week in zo klein mogelijke kring kijken wat minste schade aanricht.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Openbaar Ministerie
Parket-Generaal
088 [redacted]
06 [redacted]
[redacted]@om.nl

Van: Steenbrink J. (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>
Datum: 10 februari 2023 om 15:01:48 CET
Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Den-Haag) [redacted]@om.nl>, [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: verbeterplan TBW en ons plan B

prima

Met vriendelijke groet,

Jeroen Steenbrink
plv. hoofdofficier van justitie
OM Amsterdam
Tel. 088-[redacted]
Mobiel 06-[redacted]
[redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: vrijdag 10 februari 2023 13:18
Aan: Steenbrink J. (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: verbeterplan TBW en ons plan B

Ha Jeroen,

Klopt. Ik zal [redacted] en [redacted] vragen onze juridische verplichtingen te onderzoeken (ik neem aan dat we opnieuw moeten aanbesteden en dat we niet bijvoorbeeld 'onderhands' mogen gunnen aan een andere partij). Vervolgens zullen we denk ik met de stuurgroep opnieuw bij elkaar komen om de mogelijkheden te bespreken. Is het een idee dat [redacted] en ik, wanneer we reactie hebben van [redacted] en [redacted] een aantal mogelijke scenario's op een rij zetten zodat we deze kunnen bespreken tijdens de stuurgroep?

Ik kan me in ieder geval voorstellen dat we, in geval van ontbinding, zo snel mogelijk de oude vertaalbureaus (voor zover mogelijk) moeten herinstalleren (eventueel in combinatie met vertaaldiensten van de [redacted] in afwachting van een nieuwe aanbesteding.

Met vriendelijk groet,

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]
E. [redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: Steenbrink J. (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl >
Verzonden: vrijdag 10 februari 2023 12:13
Aan: [redacted]. (DVOM) [redacted]@om.nl >
CC: [redacted]. (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl >
Onderwerp: RE: verbeterplan TBW en ons plan B

[redacted]
Van belang is ook dat we een plan B maken, voor het geval dat we afscheid van TBW. Wat doen we dan, wat is ons fall back scenario ?

Met vriendelijke groet,

Jeroen Steenbrink
plv. hoofdofficier van justitie
OM Amsterdam
Tel. 088-[redacted]
Mobiel 06-[redacted]
[redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: vrijdag 10 februari 2023 10:22
Aan: Steenbrink J. (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: verbeterplan TBW

Ha Jeroen,

Hierbij ook de mail van [redacted]

Met vriendelijk groet,

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]
E. [redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted]@minjenv.nl [redacted]@minjenv.nl>

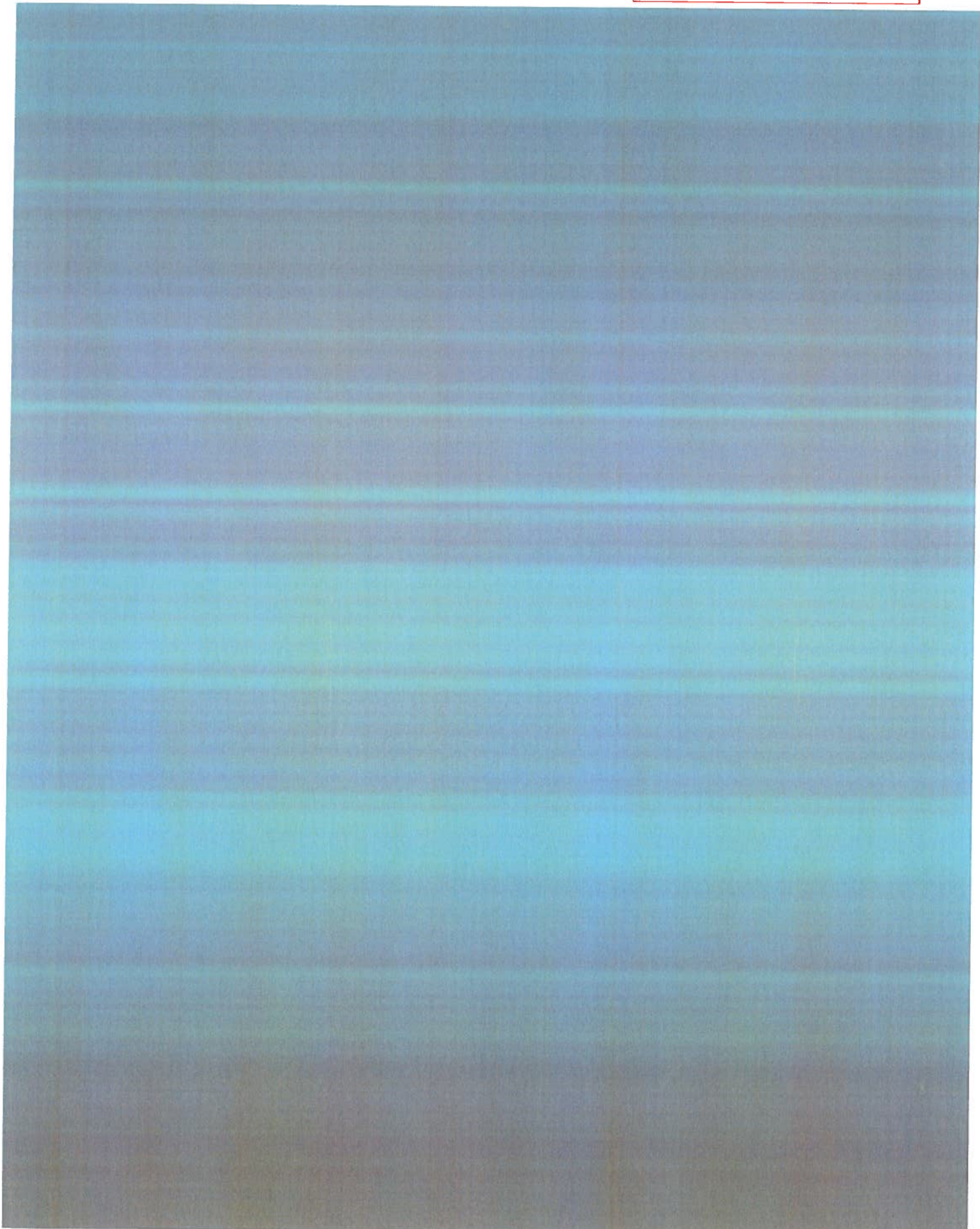
Verzonden: vrijdag 10 februari 2023 10:16

Aan: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>

CC: t.g.m.de.koning@minjenv.nl; o.r.strik@minjenv.nl

Onderwerp: Reactie op verbeterplan TBW, d.d. 8 februari jl.

Reeds beoordeeld in doc 78



Van: [REDACTED] (DVOM)
Verzonden: vrijdag 10 februari 2023 10:01
Aan: Steenbrink J. (AP Amsterdam) [REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: verbeterplan TBW

Ha Jeroen,

Ik werd net gebeld door de categorie. Ze gaven aan niet tevreden te zijn met het plan dat is aangeleverd afgelopen woensdag door tbw. Zij willen hierover (bovenop de IGS) een mail sturen, waarin zij aangeven het plan, vanwege de ontbrekende concreetheid, niet te accepteren. **Buiten** [REDACTED], dus ik wilde dit even met jou overleggen. Is het handig even te bellen? **afwachte**

Met vriendelijk groet,

[REDACTED]
Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. [REDACTED]
E. [REDACTED]@om.nl
www.om.nl

Document 82

/O=OM/OU=EXCHANGE ADMINISTRATIVE GROUP (FYDIBOHF23SPDLT)/CN=RECIPIENTS/CI

Van: [redacted] (DVOM)
Verzonden: maandag 13 februari 2023 08:49
Aan: [redacted]@minjenv.nl; [redacted]@minjenv.nl
CC: [redacted] (Parket-Generaal); [redacted] (DVOM); [redacted]@minjenv.nl
Onderwerp: RE: conceptbrief in gebreke stelling TBW voor ovk vertaaldiensten aan het OM

Dag [redacted]

Vandaag even bellen?

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Bedrijfsjurist
DVOM Inkoop

06-[redacted]
[redacted]@om.nl

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

Van: [redacted]@minjenv.nl <[redacted]@minjenv.nl>
Verzonden: donderdag 9 februari 2023 20:04
Aan: [redacted]@minjenv.nl; [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>; [redacted]@minjenv.nl
Onderwerp: RE: conceptbrief in gebreke stelling TBW voor ovk vertaaldiensten aan het OM

Ha [redacted]

Dank hiervoor. Ik plan (op korte termijn) iets in met [redacted] om hier doorheen te lopen en kom er dan bij je op terug.

Groetjes, [redacted]

Verzonden met BlackBerry Work
(www.blackberry.com)

Van: [redacted] - BD/DC/INKOOP [redacted]@minjenv.nl>

Datum: donderdag 09 feb. 2023 2:32 PM

Aan: [redacted] - BD/DC/INKOOP <[redacted]@minjenv.nl>, [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>

Kopie: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>, [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>, [redacted], [redacted] - BD/DII/SI <[redacted]@minjenv.nl>

Onderwerp: conceptbrief in gebreke stelling TBW voor ovk vertaaldiensten aan het OM

Reeds beoordeeld in doc 77

Document 83

[redacted] . (Parket-Generaal)

Van: [redacted]@thebigword.com>
Verzonden: woensdag 15 februari 2023 11:14
Aan: [redacted] (DVOM)
CC: [redacted] (DVOM); [redacted] (DVOM); [redacted] (Parket-Generaal); Tolken in de toekomst (DVOM)
Onderwerp: Re: RE: Controle op uitbetaalde zaken 2022
Bijlagen: Waarmerken DAP.eml

Hoi [redacted]

Veel dank voor je bericht en het gesprek van gisteren.

Voor waarmerking berekenden wij 2 uur (a 5.1.1 standaard. Dit omdat dit bedrag staat voor een gemiddelde aan tijd/kosten die vertalers berekenen.

Zoals vastgelegd in het contract hebben wij voor alle projecten met waarmerking een offerte uitgebracht.

Op 25 januari hebben wij onze feedback gestuurd op het voorstel het waarmerken terug te brengen naar 1 uur standaard. Zie je kans om hier nog even naar te kijken en op te reageren. Zal de eventuele aanpassing ook worden opgenomen in de DAB?

Vriendelijke groet,

thebigword

M: (+31)6 [redacted]
[redacted]@thebigword.com
www.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam, The Netherlands

Van: [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>
Datum: dinsdag, 14 februari 2023 om 16:40
Aan: [redacted]@thebigword.com>
CC: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>, [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>, [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>, Tolken in de toekomst (DVOM) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: RE: Controle op uitbetaalde zaken 2022

Hi [redacted]

Ik zie dat we inderdaad de waarmerking niet meenemen en dat dit zorgt voor het grootste deel van de verschillen. Echter, ik zie ook dat jullie hiervoor 2x het uurtarief (5.1.1c) in rekening hebben gebracht.

5.1.1c /
5.1.2f

In de overeenkomsten staat vooralsnog dat de prijs voor waarmerking d.m.v. een offerte moet worden vastgesteld. We hebben in het kader van de vereenvoudiging van de processen aangegeven dat we akkoord zijn met het afstappen van dit offertetraject bij waarmerking. Maar, wij hebben aangegeven dat na enige discussie (stuurgroep en LEG), is geconcludeerd dat een vast tarief van 1 uur niet onredelijk is en wij dit tarief willen hanteren. Tbw heeft vervolgens aangegeven dat een maximum van € 5.1 voor waarmerken tot ontevredenheid zou kunnen leiden onder vertalers omdat de stempel op iedere pagina van een vertaling gezet moet worden. Dit omdat het waarmerken van een grotere vertaling meer tijd kost dan het waarmerken van een kleinere vertaling, maar wel tegen hetzelfde tarief wordt vergoed. Om die reden zou een tarief van € 5.1 passender zijn.

5.1.1c

/
5.1.2f

Het OM/Rechtspraak wilt vasthouden aan het tarief van 1 uur. De meeste vertalingen zijn immers niet van zo'n omvang dat waarmerking meer dan een uur tijd in beslag zal nemen. Vaak zal een vertaler dus 'geluk' hebben en een heel uur uitbetaald krijgen voor weinig stempel-werk, waar dit een andere keer misschien enigszins tegenvalt.

Een andere oorzaak van de verschillen zit hem in het Hongaarse tarief van perceel 1. Die stond bij het OM nog op 5.1.1 terwijl dit 5.1.1c moet zijn. Ik heb onze Smartflow collega al gevraagd om dit aan te passen.

Met vriendelijk groet,

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie

Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]

E. [redacted]@om.nl

www.om.nl

Van: [redacted]@thebigword.com>

Verzonden: dinsdag 14 februari 2023 15:02

Aan: [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>

Onderwerp: FW: RE: Controle op uitbetaalde zaken 2022

thebigword

M: (+31)6 [redacted]

[redacted]@thebigword.com

www.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam, The Netherlands

Hi [redacted]

I've checked the 5.1.1c jobs in the list (so about 10) and found that our invoice is still correct for 8 of the jobs.

5.1.1c / 5.1.2f

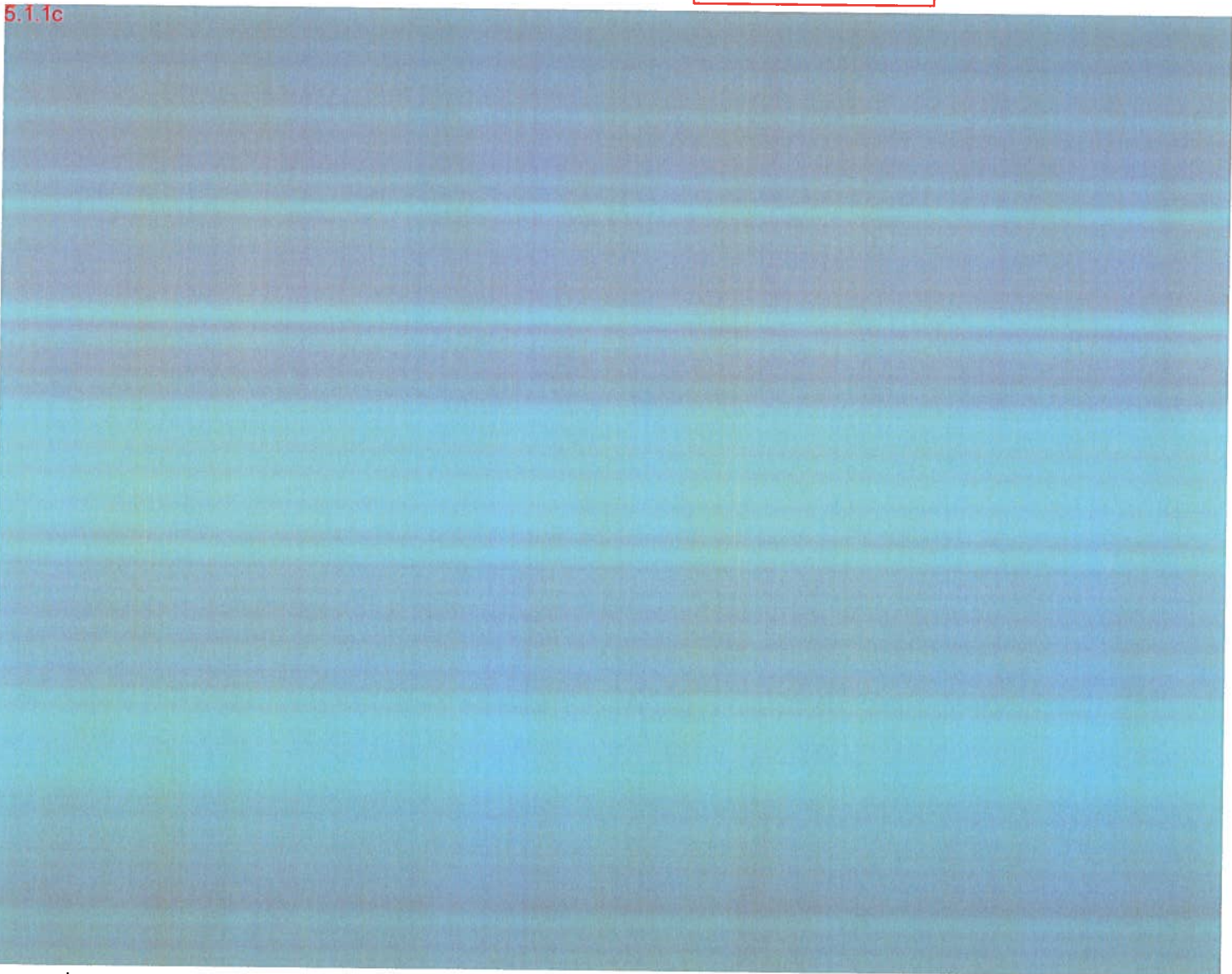
1x job - wrong rate still applied

7x jobs - certification required and not factored into OM calculation

The two jobs wrong on our side look like human error - incorrect wordcount for one and incorrect calculation for the second. I suggest you go back and ask them to also factor in certification where it is required as a next step.

Thanks

5.1.1c / 5.1.2f



rvise

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding

company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 83.1

[REDACTED] (Parket-Generaal)

Van: [REDACTED]@thebigword.com>
Verzonden: woensdag 25 januari 2023 15:49
Aan: [REDACTED]. (DVOM)
CC: [REDACTED] (DVOM)
Onderwerp: Waarmerken DAP

Beste [REDACTED]

We hebben het vandaag tijdens het overleg gehad over het voorstel om in de DAP op te nemen dat we voor de dienst 'waarmerken' een standaardtijd hanteren van een uur, en dat een offerte dan niet meer nodig zou zijn. In de DAP is op dit moment opgenomen dat we € 5,- per uur mogen rekenen voor waarmerken.

Ik denk dat de verandering zeker een goed idee is, met name de afschaffing van offertes bij waarmerken. We winnen hiermee aan efficiëntie en snelheid.

Waar ik me wel zorgen om maak, is dat een maximum van € 5,- voor waarmerken tot ontevredenheid zou kunnen leiden onder vertalers. Met verschillende opdrachten krijgen vertalers namelijk te maken met verschillen in kosten en tijdsinvestering. Hieronder drie zaken om rekening mee te houden:

- De stempel moet op iedere pagina van een vertaling gezet worden, daarmee kost het waarmerken van een grotere vertaling meer tijd dan het waarmerken van een kleinere vertaling.
- Aan een vertaling die gewaarmerkt per post moet worden opgestuurd zitten voor de vertaler extra kosten verbonden, denk aan printen en opsturen (soms aangetekend). Dit is anders voor een vertaling die ook digitaal gewaarmerkt mag worden opgestuurd (printen, stempelen en terug inscannen).
- Dit jaar is het minimumtarief voor tolken wettelijk verhoogd, maar voor vertalers hetzelfde gebleven. Dit heeft niet direct met waarmerken te maken maar voedt wel de ontevredenheid en onrust op de markt. Als we vanaf nu voor waarmerken ook minder kunnen bieden dan voorheen, zal dat niet gewaardeerd worden door vertalers.

Dat we spreken van een uurtarief in verband met waarmerken is in principe arbitrair gekozen. Het zou volgens mij nauwkeuriger zijn om te kijken naar de grootte van de vertaalopdracht en naar de vraag of de gewaarmerkte vertaling per post of digitaal moet worden opgestuurd. Echter, als we het proces niet te veel willen compliceren en een standaardbedrag willen afspreken voor waarmerken (waar ik voorstander van ben), zou ik in ieder geval willen pleiten voor een hoger bedrag (zo'n € 5,- tot € 5,1,-) daarmee kunnen we de meeste vertalers bieden wat ze graag zouden krijgen voor waarmerken.

Met vriendelijke groet,

thebigword

[REDACTED]
Senior Projectmanager
thebigword B.V.

+31 20 [REDACTED]
[REDACTED]@thebigword.com
nl.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

Document 84

/o=OM/ou=Exchange Administrative Group (FYDIBOHF23SPDLT)/cn=Recipients/cn=34d8e2

Van: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland)
Verzonden: woensdag 15 februari 2023 13:16
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword'; DVOM Contactpunt Smartflow
CC: [redacted] (Parket-Generaal); [redacted] (DVOM); [redacted] (AP Noord-Holland)
Onderwerp: FW: Opdracht vertaling: [redacted] - - 1b71b53c-8bca-46f0-5585-08dae32a3046
Urgentie: Hoog

Goedemiddag,

In BINK wordt de opdracht gegeven voor een beëdigde vertaling. Echter, net als het veld *Omschrijving werklast* (in casu n.v.t.) ontvangt de vertaler de gegevens in veld *gewaarmerkt retour* niet. Hieronder de opdracht:

Locatie	Rechtbank Haarlem
Emailadres	som.nl
Contactpersoon	AP Noord-Holland
Telefoonnummer	088
Parketnummer	
Taal van	Nederlands
Taal naar	Arabisch (Standaard)
Datum gereed	23-02-2023
Eindtijd	17:00
Verzendwijze	Email
Gewaarmerkt retour	Ja Papier
Toeslag avond/weekend	Nee
Aantal pagina's	17
Omschrijving werklast	

Zie onderstaande mailwisseling. Voordat e.e.a. echt mis gaat, wilt u hier naar kijken en eea aanpassen zodat de vertaler alle vertaal info ontvangt?

Bedankt,

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088-
M 06-
E-mail [@om.nl](mailto: @om.nl)
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van:
Verzonden: woensdag 15 februari 2023 12:58
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) < @om.nl>
Onderwerp: RE: Opdracht vertaling: -- 1b71b53c-8bca-46f0-5585-08dae32a3046

Geachte ,

Ik wist niet dat een beëdigde versie moet gestuurd worden per post. Gaat het over alle vertaalde bestanden? En op welk adres mag ik de beëdigde versie sturen? Alvast bedankt.

Met vriendelijke groet,

From: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) < @om.nl>
Sent: 15 February 2023 12:32
To:
Subject: RE: Opdracht vertaling: -- 1b71b53c-8bca-46f0-5585-08dae32a3046

Geachte heer

Bedankt voor de vertaalde stukken.
Voor de zekerheid; mag ik er van uit gaan dat de beëdigde versie nog per post volgt?

Met vriendelijke groet,

Medewerker IRC

IRC/AP Noord-Holland
Locatie Koudenhorn 2 - 2011 JC Haarlem
Postbus 6079 - 2001 HB Haarlem
T 088-
M 06-
E-mail [@om.nl](mailto: @om.nl)
www.om.nl

Afwezig op donderdag

Van: [redacted]
Verzonden: woensdag 15 februari 2023 12:10
Aan: IRC Haarlem Administratie (AP Noord-Holland) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: Opdracht vertaling: [redacted] -- 1b71b53c-8bca-46f0-5585-08dae32a3046

Geachte heer/mevrouw,

Aantal woorden is 5472.

Met vriendelijke groet,

From: [redacted]@om.nl <[redacted]@om.nl>
Sent: 10 February 2023 12:13
To: [redacted]
Subject: Opdracht vertaling: [redacted] -- 1b71b53c-8bca-46f0-5585-08dae32a3046

Geachte [redacted],

Zoals met u is afgesproken ontvangt u hierbij de vertaalopdracht. In verband met de veiligheid is het bestand versleuteld. Na bevestiging van de ontvangst (zie knop hieronder) krijgt u een SMS met de veiligheidscode toegestuurd. Hiermee kunt u het bestand openen.

BEVESTIGING ONTVANGST

Indien u met bovenstaande bevestiging een foutmelding krijgt, kunt u met onderstaande link d.m.v. het kopiëren en plakken alsnog bevestigen.

Voor inhoudelijke vragen en het retourneren van de stukken kunt u contact opnemen met:

[redacted] (AP Noord-Holland)
[redacted]@om.nl

Het Openbaar Ministerie

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

Document 85

(Parket-Generaal)

Van: (DVOM)
Verzonden: donderdag 16 februari 2023 08:36
Aan: (Parket-Generaal)
Onderwerp: FW: data analyse peildatum 30-1-23 - kopie.xlsx

Tkn...

Van: @thebigword.com>
Verzonden: woensdag 15 februari 2023 12:38
Aan: (DVOM) <@om.nl>
Onderwerp: Re: data analyse peildatum 30-1-23 - kopie.xlsx

Hi

Gaan we zo doen, de vorige delete ik, ook mijn collega's zullen dit doen.

Een vraag van mijn kant.

Zie jij kans om hieronder in te vullen wat volgens het OM de KPI's zijn, de bovenste is t.b.v. het gemiddelde voor 2022, de onderste voor 2022 (jan)

Vriendelijke groet

2022

KPI		
No	Name	Translatio
1	Continuïteit - Leverzekerheid Bestelling	Fulfil every project (100%)
2	Kwaliteit - Leverbetrouwbaarheid Vertaalopdracht	Delivery of projects on tin
3	Kwaliteit - Gegronde klachten vertaaldienstverlening max. 1 per halfjaar	Number of complaints (2/
4	De technische beschikbaarheid IT-voorziening	Availability of API (98%)
5	Kwaliteit - Inzet Rbtv vertalers	Matching RBTV linguist (9

2023

KPI		
No	Name	Translatio
1	Continuïteit - Leverzekerheid Bestelling	Fulfil every project (100%)
2	Kwaliteit - Leverbetrouwbaarheid Vertaalopdracht	Delivery of projects on tin
3	Kwaliteit - Gegronde klachten vertaaldienstverlening max. 1 per halfjaar	Number of complaints (2/
4	De technische beschikbaarheid IT-voorziening	Availability of API (98%)
5	Kwaliteit - Inzet Rbtv vertalers	Matching RBTV linguist (9

M: (+31)6 [redacted]
[redacted]@thebigword.com
www.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam, The Netherlands

Van: [redacted] . (DVOM) [redacted]@om.nl>
Datum: woensdag, 15 februari 2023 om 12:19
Aan: [redacted]@thebigword.com>
Onderwerp: data analyse peildatum 30-1-23 - kopie.xlsx

Hi [redacted]

Zoals afgesproken, de correcte dataanalyse voor tbw. In de slicer kan je selecteren op P1 en/of P3. Gebruik de andere excel ajb niet, ik kan namelijk niet zien op basis waarvan de verbindingen daarin worden gemaakt. Die analyse geeft dan ook een onjuist beeld.

Met vriendelijk groet,

[redacted]

Projectleider PMT-OM
Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]
E. [redacted]@om.nl
www.om.nl

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution

or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 86

/o=OM/ou=Exchange Administrative Group (FYDIBOHF23SPDLT)/cn=Recipients/cn=34d8e2

Van: Steenbrink J. (AP Amsterdam)
Verzonden: donderdag 16 februari 2023 08:52
Aan: [redacted] (AP Den-Haag); [redacted] (DVOM); [redacted] (Parket-Generaal)
Onderwerp: RE: Verbeterplan vertaaldiensten tbw - OM/Rechtspraak

Eens met [redacted]. Verbetering TBW is minimaal, dus afwachten of doorzet; 1 zwaluw maakt nog geen zomer.

Aanvullend:

Voor plan B snap ik dat de jurist zegt dat we moeten aanbesteden ; echter, dat is niet zomaar geregeld, dus we zullen toch een tijdelijke oplossing moeten hebben als TBW onverhoopt wegvalt. Is altijd fijn als iemand zegt hoe het wel moet ipv wat er allemaal niet mag of kan.

Met vriendelijke groet,

Jeroen Steenbrink
plv. hoofdofficier van justitie
OM Amsterdam
Tel. 088-[redacted]
Mobiel 06-[redacted]
[redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted] (AP Den-Haag) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 15 februari 2023 18:44
Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>; Steenbrink J. (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>; [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: Verbeterplan vertaaldiensten tbw - OM/Rechtspraak

Dat is dan hoopgevend ! Dank [redacted]

Van: [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>
Datum: 15 februari 2023 om 18:31:38 CET
Aan: [redacted] (AP Den-Haag) [redacted]@om.nl>, Steenbrink J. (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>, [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: Verbeterplan vertaaldiensten tbw - OM/Rechtspraak

Hi [redacted] en [redacted]

Ik heb net de data uit Smartflow opnieuw gedraaid en zie weldegelijk een (kleine) verbetering in de cijfers van tbw in januari. Het aantal op tijd geleverde opdrachten is in januari namelijk met 4.31% gestegen. Ik zal dit wekelijks blijven monitoren, in aanvulling op de rapportage die tbw aanlevert vrijdag, en met jullie blijven delen.

Met vriendelijk groet,

[redacted]
Projectleider PMT-OM
Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [redacted]
E. [redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted] (AP Den-Haag) [redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 15 februari 2023 18:20
Aan: Steenbrink J. (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Den-Haag) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: Verbeterplan vertaaldiensten tbw - OM/Rechtspraak

Hoi [redacted] en [redacted]

Ik heb zo niet het contract en exact de eisen maar het lijkt mij goed dat wat we neerleggen als onvoldoende we dat ook kunnen meten en kunnen aantonen vanuit onze data. Ik ben geen jurist maar lijkt me anders dun.

Dat wat we niet kunnen meten maar gevoel is / wordt aangebracht door gebruikers, kun je wellicht wel noemen maar wel duidelijk laten zijn dat dit het beeld van de gemeten KPI's bevestigd.

5.1.1c / 5.1.2f

Of [redacted] ook onvoldoende scoort is volgens mij niet interessant. Allereerst hoeven wij hier volgens mij geen antwoord op te geven en volgens mij kunnen wij zeggen dat we hier voldoende verbetering op zien en de verwachting hebben dat ze op die voldoende uit gaan komen. Bij TBW is er geen verbetering (toch?) en geen vertrouwen omdat er geen goed plan van aanpak ligt

Afijn dat is mijn zienswijze

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Directeur Bedrijfsvoering

Openbaar Ministerie
Arrondissementsparket Oost-Brabant

06 - [redacted]
[redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: Steenbrink J. (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 15 februari 2023 17:11
Aan: [redacted] (AP Den-Haag) [redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: Verbeterplan vertaaldiensten tbw - OM/Rechtspraak

[redacted]
Kijk jij ook mee ivm deze vragen ? dank

Met vriendelijke groet,

Jeroen Steenbrink
plv. hoofdofficier van justitie
OM Amsterdam
Tel. 088-[redacted]
Mobiel 06-[redacted]
[redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 15 februari 2023 17:02
Aan: Steenbrink J. (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: Verbeterplan vertaaldiensten tbw - OM/Rechtspraak

Hi Jeroen,

Ik heb dit gister telefonisch nog een keer extra benadrukt bij [redacted] Hij begrijpt dit en zal ons deze week nog meenemen in concretere stappen die tbw (gaat) zet(ten).

Volgende week woensdag zal ik overigens samen met [redacted] en [redacted] zitten om de ingebrekestelling definitief te maken. [redacted] vroeg mij om een aantal zaken concreet te maken voordat we hiermee aan

de slag gaan. Het gaat om twee vragen waarover eerder al is gesproken, maar ik wil ze voor de volledigheid toch nog een keer op een rij zetten.

In de eerste plaats moet precies duidelijk zijn in de ingebrekestelling waarom tbw in gebreke wordt gesteld. [redacted] somde eerder al de volgende gebreken op (in het rood mijn opmerkingen, waar ik nog vragen heb, zal ik dit oppakken met de categorie/[redacted])

- Het niet leveren van vertaalopdrachten. Daarmee is de leverzekerheid niet gewaarborgd (KPI 1, PvE eis 12);
- Het te laat leveren van vertaalopdrachten. Daarmee voldoet de leverbetrouwbaarheid niet aan de gestelde voorwaarden (KPI 2, PvE eis 13);
- Aantal ingediende klachten over de vertaaldienstverlening (functioneren intermediair, tijdigheid, vormgeving, integriteit en/of kwaliteit van een vertaler) is meer dan 1 per half jaar (KPI 3, PvE eis 11).
- De afhandeling van klachten van bestellers over vertaalprestaties van vertalers en de vertaaldienstverlening van TBW, dit gebeurt nu niet naar tevredenheid; (Hoofdstuk 4.4 DAP, PvE eis 10)
- Het feit dat TBW voor bestellers (en vertalers) onvoldoende bereikbaar is (PvE 31, hoe tonen we aan dat tbw onvoldoende bereikbaar is?);
- De late of uitblijvende communicatie naar bestellers over niet- en te late leveringen (kan dit zo snel niet linken aan PvE, onderzoeken of we op basis hiervan tot ontbinding mogen overgaan);
- De beschikbare capaciteit en inzet van C1-vertalers (KPI-5); TBW zet nu onvoldoende C1-vertalers in. Echter, de inzet van C1-vertalers, voor die talen waarvoor in het Rbtv vertalers staan ingeschreven, is voor het OM/de Rechtspraak wel een wettelijke verplichting (PvE eis 32, is dit daadwerkelijk gemeten - aantoonbaar?);
- De managementinformatie wordt nu niet-tijdig, incorrect en onvolledig aangeleverd (MI 1, volgens mij gaat het hier niet om MI 1 SLA, maar om Hoofdstuk 5.4 SLA en PvE eis 27, navragen op welke punten de MI onvolledig en incorrect is. Cf. de SLA moet tbw ieder kwartaal voor de 7^e van de maand de rapportage aanleveren aan CCM, gebeurt dit dus niet?);

*in de ROK is bepaald dat reden voor ontbinden kan zijn dat opdrachtnemer niet meer voldoet aan de eisen zoals gesteld in het PvE, om die reden verwijs ik steeds naar bijbehorende eis..

De vraag is of deze lijst volledig is. Of zijn er nog andere gebreken die hier missen?

Ten tweede moeten we bepalen wanneer wij van mening zijn dat de gebreken hersteld zijn en wanneer willen we overgaan tot ontbinding. Eerder is aangegeven dat wij pas tevreden zijn als de KPI's worden gehaald (dus: KPI 1: 100%, KPI 2: 98%, KPI 3: 1 klacht p/half jaar). Dit kunnen we uiteraard handhaven, tbw is hier immers mee akkoord gegaan ten tijde van gunning en committeert zich daar nu opnieuw aan in het laatste verbeterplan. Echter, hierbij moet wel bedacht worden dat als we ontbinden wanneer de KPI's niet volledig cf overeenkomst worden behaald (maar bijvoorbeeld staan op 97% en 92%), tbw een procedure kan aanspannen waarin zij stellen dat de [redacted] ook niet cf. KPI's levert en deze contracten niet ontbonden zijn. Ik weet niet wat de prestaties van [redacted] precies zijn, maar het is mogelijk dat zij ook niet leveren conform overeenkomst en dan kunnen we niet met twee maten meten. Het is dan ook verstandig om ook de prestaties van de [redacted] goed in kaart te brengen en bij te lage percentages hierover ook met de [redacted] in gesprek te gaan. Hiermee geven we aan dat we ook eventuele tekortkomingen aan de kant van de [redacted] niet accepteren, maar dat we gestart zijn met het aanpakken van de problemen bij de slechtst functionerende opdrachtnemer.

5.1.1
c /
5.1.2f

Tot slot, je vroeg om een plan b (plan ontbinding). Hierover gaf [redacted] aan dat het OM bij ontbinding onrechtmatig acteert, aangezien dit tegen de Europese aanbestedingswet in gaat. Dit zullen we tijdelijk (moeten) accepteren, maar we dienen wel zsm een nieuwe aanbesteding op te starten. We kunnen na ontbinding namelijk niet 'zomaar' gebruik blijven maken van lokale vertaalbureaus (al dan niet met ondersteuning van [redacted] of onderhands de opdracht uitzetten. Bij opdrachten ter waarde van meer dan 140.000 euro is het OM immers aanbestedingsplichtig is en zal dus opnieuw een aanbestedingstraject moeten starten, met dien verstande dat tbw opnieuw mee mag doen met de aanbesteding (en deze kan winnen).

5.1.1c / 5.1.2f

Met vriendelijk groet,

[redacted]

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. [redacted]
E. [redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: Steenbrink J. (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 14 februari 2023 12:11
Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Den-Haag) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: Verbeterplan vertaaldiensten tbw - OM/Rechtspraak

[redacted]
Essentie is dat – als ik het goed zie - hun werkwijze niet fundamenteel verandert (de Uber/kleiduiven methode blijft en wordt geautomatiseerd) dus we zijn sceptisch dat resultaat mager zal zijn. Mss als je TBW spreekt die zorg nog eens overbrengen mondeling.

Met vriendelijke groet,

Jeroen Steenbrink
plv. hoofdofficier van justitie
OM Amsterdam
Tel. [redacted]
Mobiel [redacted]
[redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: [redacted]@thebigword.com>
Verzonden: dinsdag 14 februari 2023 11:36
Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>; Mark Rice [redacted]@thebigword.com>
CC: Steenbrink J. (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Den-Haag) [redacted]@om.nl>; [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>; [redacted]@minjenv.nl' [redacted]@minjenv.nl' [redacted]@minjenv.nl>; [redacted]@minjenv.nl>; [redacted] (Rechtbank Noord-Holland)' <[redacted]@rechtspraak.nl>; Tolken in de toekomst (DVOM) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: Re: Verbeterplan vertaaldiensten tbw - OM/Rechtspraak

Beste [redacted]

Bedankt voor je bericht.

De opzet van het document van 8 februari was om een idee te schetsen van de stappen waar wij aan gaan werken. Jullie ontvangen deze week nog een gedetailleerde opzet van ons plan van aanpak. Hierin zullen wij ook KPI5 in meenemen.

Fijne dag en vriendelijke groet,

thebigword

M: [redacted]

[redacted] [@thebigword.com](mailto:[redacted]@thebigword.com)

www.thebigword.com

Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam, The Netherlands

Van: [redacted] (DVOM) [redacted] [@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)>

Datum: maandag, 13 februari 2023 om 20:17

Aan: Mark Rice <[\[redacted\]@thebigword.com](mailto:[redacted]@thebigword.com)>, [redacted] [@thebigword.com](mailto:[redacted]@thebigword.com)>

CC: Steenbrink J. (AP Amsterdam) [redacted] [@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)> [redacted] (AP Den-Haag)

[redacted] [@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)>, [redacted] (Parket-Generaal) [redacted] [@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)>,

[redacted] [@minjenv.nl](mailto:[redacted]@minjenv.nl)' [redacted] [@minjenv.nl](mailto:[redacted]@minjenv.nl)>, [redacted] [@minjenv.nl](mailto:[redacted]@minjenv.nl)'

[redacted] [@minjenv.nl](mailto:[redacted]@minjenv.nl)>, [redacted] (Rechtbank Noord-Holland)' [redacted] [@rechtspraak.nl](mailto:[redacted]@rechtspraak.nl)>,

Tolken in de toekomst (DVOM) [redacted] [@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)>

Onderwerp: Verbeterplan vertaaldiensten tbw - OM/Rechtspraak

Beste Marc en [redacted]

Namens het OM/Rechtspraak en de categorie Tolk- en Vertaaldiensten stuur ik deze mail.

Refererend aan jullie verbeterplan d.d. 8 februari jl., hebben wij helaas geconstateerd dat dit plan niet aan onze verwachtingen voldoet. Wij verwachtten een verbeterplan dat concreet inzicht geeft in (de aanpak van) herstelacties en de beoogde resultaten. Dit zodat op objectieve wijze niet alleen kan worden vastgesteld of die beoogde resultaten onzes inziens langs deze weg behaald gaan worden maar ook dat zij daadwerkelijk zijn gerealiseerd. Tijdens ons gesprek d.d. 2-2-23 is hier expliciet door ons naar gevraagd. De gevraagde concrete acties zien we in deze versie van het plan niet herkenbaar terug. Dit geeft ons onvoldoende vertrouwen dat tbw aan haar toezeggingen kan voldoen (het (primair) behalen van KPI 1 en 2 cf. overeenkomst).

Wij kunnen op basis van dit plan (vanwege het ontbreken van specifieke en concrete acties) niet vaststellen/ inschatten of de door jullie voorgestelde aanpak en de inzet van een meer geautomatiseerde werkwijze daadwerkelijk effectief zal zijn en de huidige problemen zal oplossen.

Daarnaast wordt niet, of onvoldoende, aangegeven waarom de beoogde aanpak volgens jullie nu wél de gewenste resultaten zal leveren (er is immers eerder gesproken over en gewerkt aan een automatisering).

Tot slot beoordelen wij het plan als nog onvolledig; de scope behelst niet alle aspecten van de overeengekomen dienstverlening. Immers, er wordt slechts op 2 KPI's ingezet. Dat is ontoereikend om de volledige dienstverlening te herstellen tot naar het overeengekomen niveau. Bovendien zal, om te voorkomen dat straks het kwaliteitsniveau van de in te zetten vertalers (C1-inzet) achterblijft/ niet voldoet, zeker ook in de herstelperiode aandacht moeten zijn en blijven voor de inzet van C1-vertalers (KPI 5).

In de mail, middels welke het verbeterplan is opgestuurd, werd al gewezen op het feit dat het gepresenteerde verbeterplan slechts 'versie 1' is. Wij hopen derhalve dat jullie ons deze week nog een uitgebreider verbeterplan zullen sturen zodat dit op alle aspecten van de overeengekomen dienstverlening ziet en het meer inzicht verschaft in de concrete acties die jullie gaan ondernemen (en mogelijk reeds hebben ondernomen).

We horen graag van jullie.

Met vriendelijk groet,

[redacted]

Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie

Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [REDACTED]

E. [REDACTED]@om.nl

www.om.nl

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 87

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: donderdag 16 februari 2023 15:40
Aan: Steenbrink J. (AP Amsterdam)
CC: [redacted] (DVOM); [redacted] (AP Den-Haag)
Onderwerp: RE: verbeterplan TBW en ons plan B

Waarde [redacted]

ik ben het helemaal eens met de noodzaak om een plan B (en C) klaar te hebben. Dat is niet zo moeilijk te bedenken: B: op dit moment zijn er nog tolkenbureaus bij de arrondissementen, die zullen tot het einde van dit jaar nodig zijn omdat pas dan de tolkdienstverlening gaat lopen. Zolang die bureaus er zijn – en de leidingen van ZM en OM die in de lucht houden – kunnen vertaalopdrachten worden uitgezet zoals dat altijd voor 2022 gebeurde. Dat dat in de ogen van de Auditdienst niet rechtmatig is, zal zo zijn.

B1: er wordt/ worden 1 of 2 bureautjes aangewezen of opgetuigd die de vertaalopdrachten van het totaal, de percelen of de plaatsen waar thebigword onvoldoende presteert voor al die locaties behandelt/ behandelen. Dat lijkt een beetje op de vangnetconstructie die we voor tolken achter de hand willen houden.

C: [redacted] ← 5.1.1c / 5.1.2f

Dat er daarna opnieuw aanbesteed moet worden staat wel vast, maar alles op zijn tijd. De continuïteit van de bedrijfsvoering van Openbaar Ministerie / de Rechtspraak staat voorop.

Maar, niet in de laatste plaats vanwege procedures die er lopen, is het meer dan wenselijk om niet voor de muziek uit te lopen. Als het onze eigen beslissingen is om ergens de stekker uit te trekken, is dat prima, maar als we door acties van derden ergens gedwongen worden een stekker eruit te trekken, staan we op achterstand.

Groet,

[redacted]
06 - [redacted]

Van: Steenbrink J. (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>
Verzonden: zaterdag 11 februari 2023 08:52
Aan: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: verbeterplan TBW en ons plan B

[redacted]
Kleine kring prima , voor mij wel belangrijk dat wij als stuurgroep inzicht hebben in “wat als “ ? Be prepared. Ik kijk liever vooruit en houd er ernstig rekening mee dat met TBW niet goed komt . Als dat wel is, des te beter .
[redacted]

Document 88

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: dinsdag 21 februari 2023 11:26
Aan: [redacted] (AP Amsterdam)
Onderwerp: RE: Problemen met The big word

Bedankt voor je bericht. Ik laat er direct achteraan gaan. Je collega had meteen donderdag 16 februari ons mogen inschakelen. Vinden we helemaal geen probleem, want we zitten er bovenop.

Groet,

[redacted]

06 - [redacted]

Van: [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 21 februari 2023 11:21
Aan: [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: Problemen met The big word

Goedemorgen allen,

Zie hieronder weer een voorbeeld waaruit blijkt dat "The Big Word" niet tijdig levert voor een zitting.

Hierdoor kan deze zaak na een voorbereiding van ruim 1,5 jaar wellicht niet doorgaan.

Groet,

[redacted].

Van: [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 21 februari 2023 09:52
Aan: [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>; [redacted] AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: Problemen met The big word

Hi [redacted] en [redacted]

In de zaak [redacted] (verdachten [redacted] en [redacted] van [redacted] en mij is de vertaling van de dagvaarding in de zaak van één verdachte te laat beschikbaar gekomen, zie de mailwisseling van [redacted] met vertaalbureau The big word hieronder.

Dit is erg kwalijk, aangezien de zitting in deze zaak nu naar alle waarschijnlijkheid geen doorgaan kan vinden.

De opdracht voor de dagvaarding van beide verdachten is op 10 februari jl. uitgestuurd door [redacted] met daarbij de opmerking dat deze vertalingen uiterlijk 15 februari jl. gereed moesten zijn. De ene vertaling heeft [redacted] precies op 15 februari retour gekregen, maar de andere vertaling hebben we nog steeds niet ontvangen..

We zijn ruim 1,5 jaar bezig geweest om deze zaak op zitting gepland te krijgen (vooral veroorzaakt door een lastige advocaat), dus het is extra zuur als deze zaak nu niet op zitting behandeld kan worden.

Is er een mogelijkheid dat The big word hierop wordt aangesproken? Ik weet dat er veel meer klachten over hen zijn, maar met de huidige krapte aan zittingsruimte kunnen dit soort fouten echt niet gemaakt worden.

Ik hoor het graag!

Groet, [redacted]

Van: [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>

Verzonden: maandag 20 februari 2023 14:03

Aan: [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>

Onderwerp: FW: Vertaling [redacted]

Hoi [redacted]

Hierbij de mailtjes over de aanvraag vertaling.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Zittingsvoorbereiding Meervoudige Kamer
[redacted]
Openbaar Ministerie
AP Amsterdam
T. 088-[redacted]

[redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: Openbaar Ministerie | thebigword [redacted]@thebigword.com>

Verzonden: maandag 20 februari 2023 11:26

Aan: [redacted] AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>

Onderwerp: RE: Vertaling [redacted]

Beste [redacted],

Hartelijk dank voor uw bericht.

Onze excuses voor het ongemak wat dit heeft veroorzaakt, de vertaler had de bronteksten niet ontvangen waardoor de levering is uitgelopen.

Ze gaat de teksten vertalen en vandaag nog naar u toesturen.

We willen nogmaals onze excuses aanbieden en hopen in de toekomst beter van dienst te zijn.

Mocht u verder nog vragen hebben horen we dit graag.

Met vriendelijke groeten,


thebigword

Helpdesk
Openbaar Ministerie
thebigword B.V.



@thebigword.com

nl.thebigword.com


Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

From:  (AP Amsterdam) <@om.nl>

Sent: Monday, February 20, 2023 7:57 AM

To: Openbaar Ministerie | thebigword <@thebigword.com>

Subject: FW: Vertaling 

Goedemorgen,

De vertaling is nog steeds niet retour! Zoals in de eerdere mail heb ik aangegeven dat wij met een betekeningstermijn werken, en deze is dus nu te laat!

Graag vandaag de vertaling mailen!

Met vriendelijke groet,


Zittingsvoorbereiding Meervoudige Kamer


Openbaar Ministerie

AP Amsterdam

T. 088 

@om.nl

www.om.nl

Van: [redacted] (AP Amsterdam)
Verzonden: vrijdag 17 februari 2023 08:02
Aan: 'Openbaar Ministerie | thebigword' <[redacted]@thebigword.com>
Onderwerp: RE: Vertaling
Urgentie: Hoog

Goedemorgen,

Nogmaals het verzoek om de vertaling met aanvraagnummer [redacted] te mailen.

Vertaling moet ook naar een adres in het Buitenland, en vandaag is de laatste dag voor het betekeningstermijn!

Graag voor 13:00 uur vandaag.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Zittingsvoorbereiding Meervoudige Kamer
[redacted]
Openbaar Ministerie
AP Amsterdam
T. 088-[redacted]

[redacted]@om.nl
www.om.nl

Van: Openbaar Ministerie | thebigword <[redacted]@thebigword.com>
Verzonden: donderdag 16 februari 2023 09:38
Aan: [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: Vertaling

Beste [redacted]

Hartelijk dank voor uw bericht.

Heel vervelend om te horen dat u de vertaling nog steeds niet heeft ontvangen.
Onze excuses hiervoor.

We hebben de vertaler hiervan op de hoogte gebracht en deze zal de gevraagde stukken zo spoedig mogelijk naar u doorsturen.

Met vriendelijke groeten,
[redacted]

Helpdesk
Openbaar Ministerie
thebigword B.V.



[\[redacted\]@thebigword.com](mailto:[redacted]@thebigword.com)
nl.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

From: [redacted] (AP Amsterdam) <[\[redacted\]@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)>
Sent: Thursday, February 16, 2023 7:33 AM
To: Openbaar Ministerie | thebigword [\[redacted\]@thebigword.com](mailto:[redacted]@thebigword.com)>
Subject: Vertaling
Importance: High

Goedemorgen,

De vertaling [redacted] heb ik nog niet ontvangen! Die stond leverdatum 15-02-2023.

Graag ontvang ik van u vandaag de vertaling.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Zittingsvoorbereiding Meervoudige Kamer
[redacted]
Openbaar Ministerie
AP Amsterdam
T. 088 [redacted]

[\[redacted\]@om.nl](mailto:[redacted]@om.nl)
www.om.nl

Document 89

[REDACTED] (Parket-Generaal)

Van: [REDACTED] (DVOM)
Verzonden: dinsdag 21 februari 2023 11:37
Aan: [REDACTED] (Parket-Generaal); Tolken in de toekomst (DVOM)
Onderwerp: RE: Problemen met The big word

Hi [REDACTED]

Ik zal het bespreken met [REDACTED]

- Vraag 1: waarom moet hier 3 (!) keer gerappelleerd worden;
- Vraag 2: waarom wordt pas na de derde keer rappelleren door tbw ontdekt dat vertaler geen stukken had;
- Vraag 3: waarom had vertaler geen stukken, ik zie in smartflow het te vertalen stuk correct geupload;
- Vraag 4: zijn de stukken nu wél geleverd en heeft tbw dit proactief gecontroleerd (nadat hier zo vaak over gemaaild is en de kritische situatie duidelijk is gemaakt door OM.)

@ [REDACTED] noteer jij dit voor de volledigheid nog in het klachtenbestand?

Met vriendelijk groet,

[REDACTED]
Projectleider PMT-OM
Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [REDACTED]
E. [REDACTED]@om.nl
www.om.nl

Van: [REDACTED] (Parket-Generaal) <[REDACTED]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 21 februari 2023 11:25
Aan: [REDACTED] (DVOM) <[REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: FW: Problemen met The big word
Urgentie: Hoog

Kun jij hier nog naar kijken? Dit is zo te zien al uit de hand gelopen.

Groet,

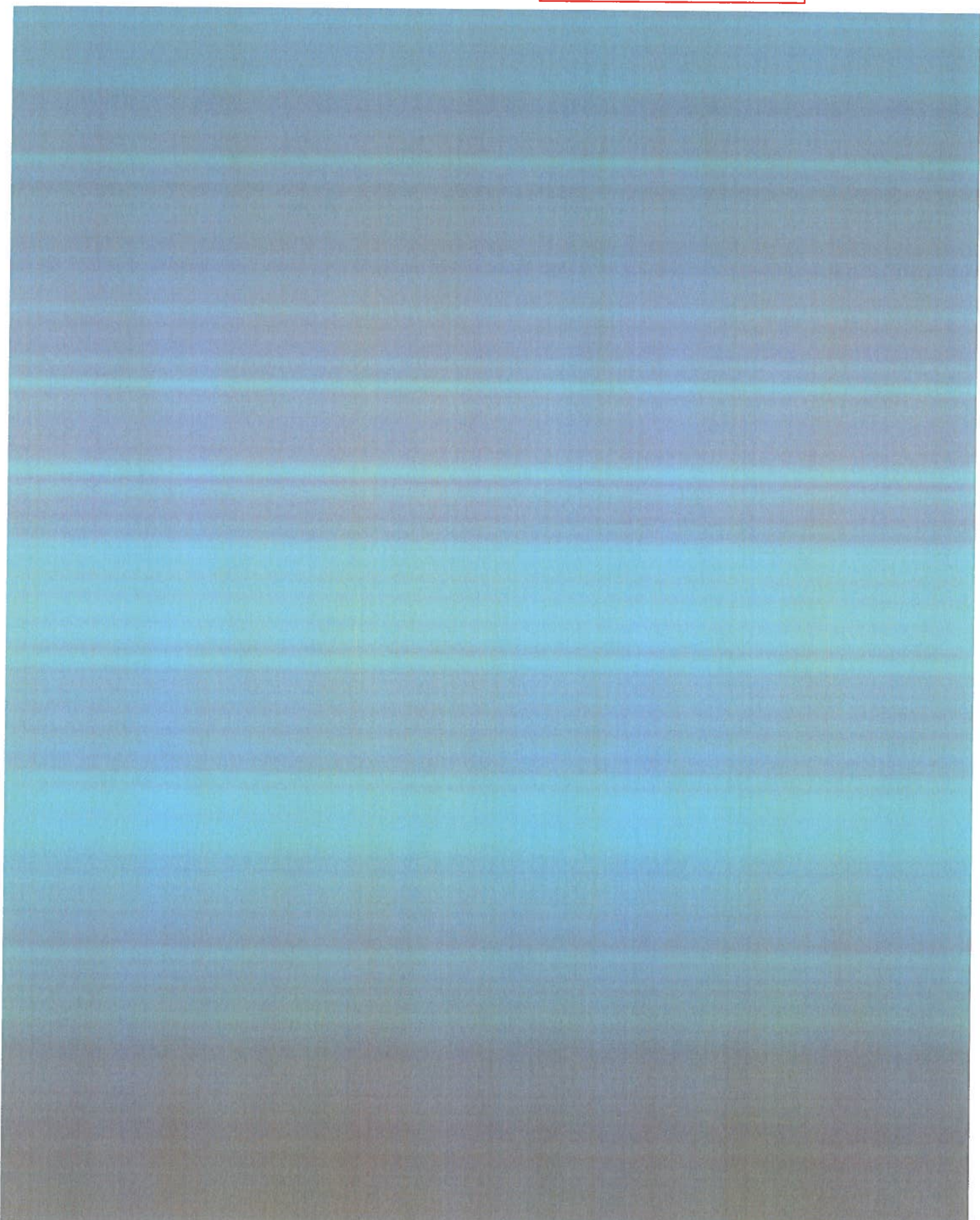
[REDACTED]
06 - [REDACTED]

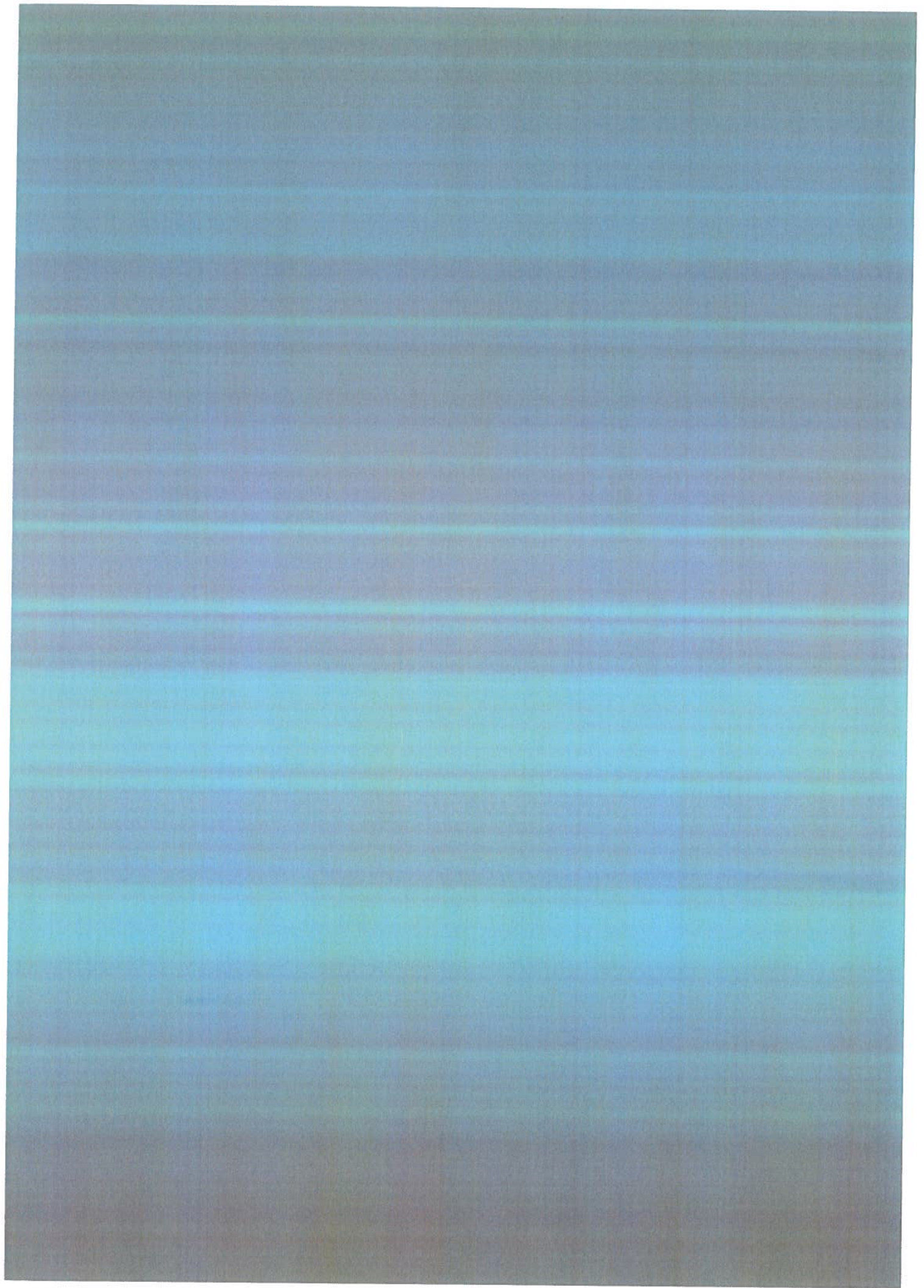
Van: [REDACTED] (AP Amsterdam) <[REDACTED]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 21 februari 2023 11:21

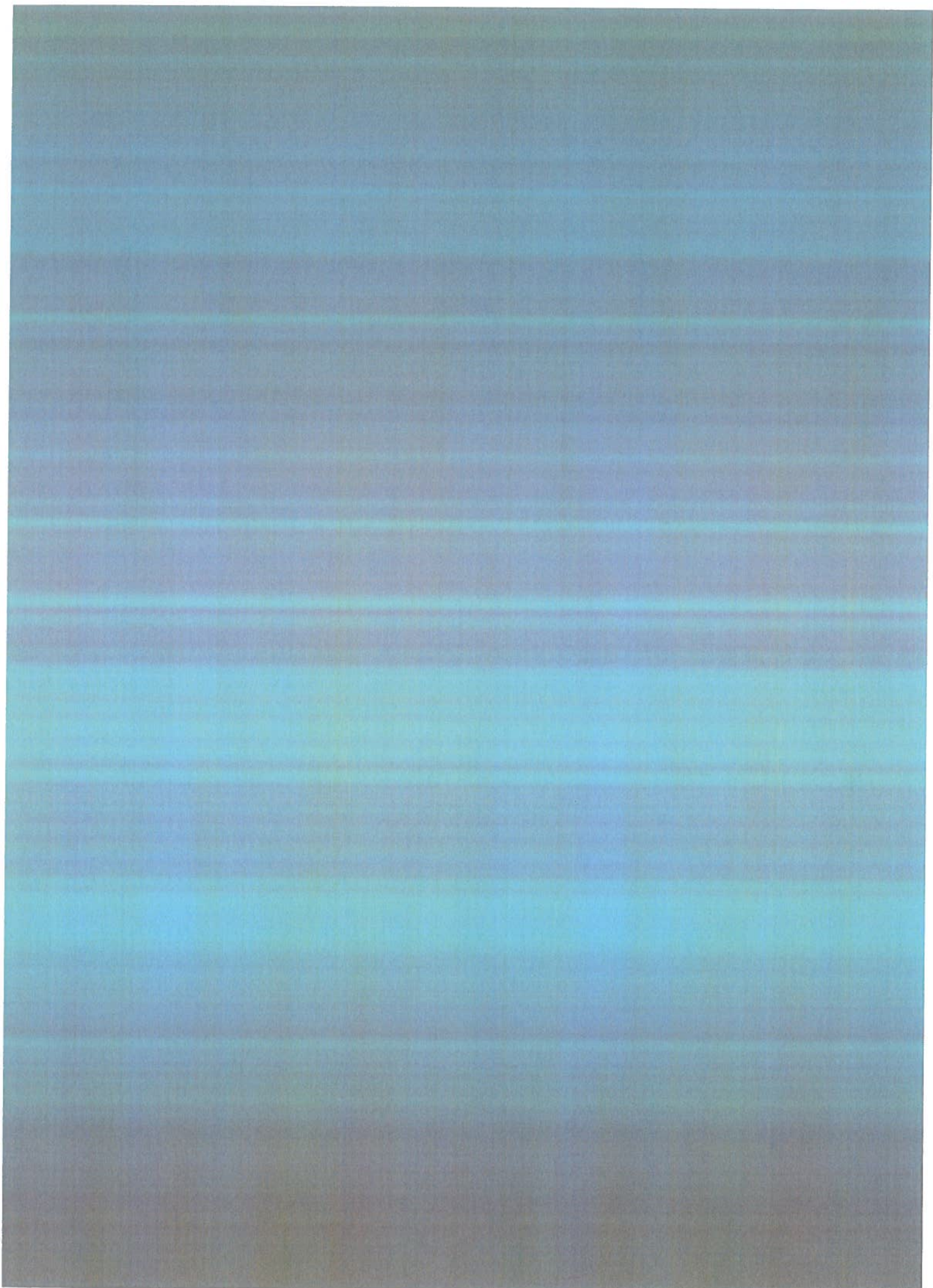
Aan: [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>; [redacted]
(Parket-Generaal) <A.Verburg@om.nl>
CC: [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam)
[redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>; [redacted] AP Amsterdam)
<[redacted]@om.nl>

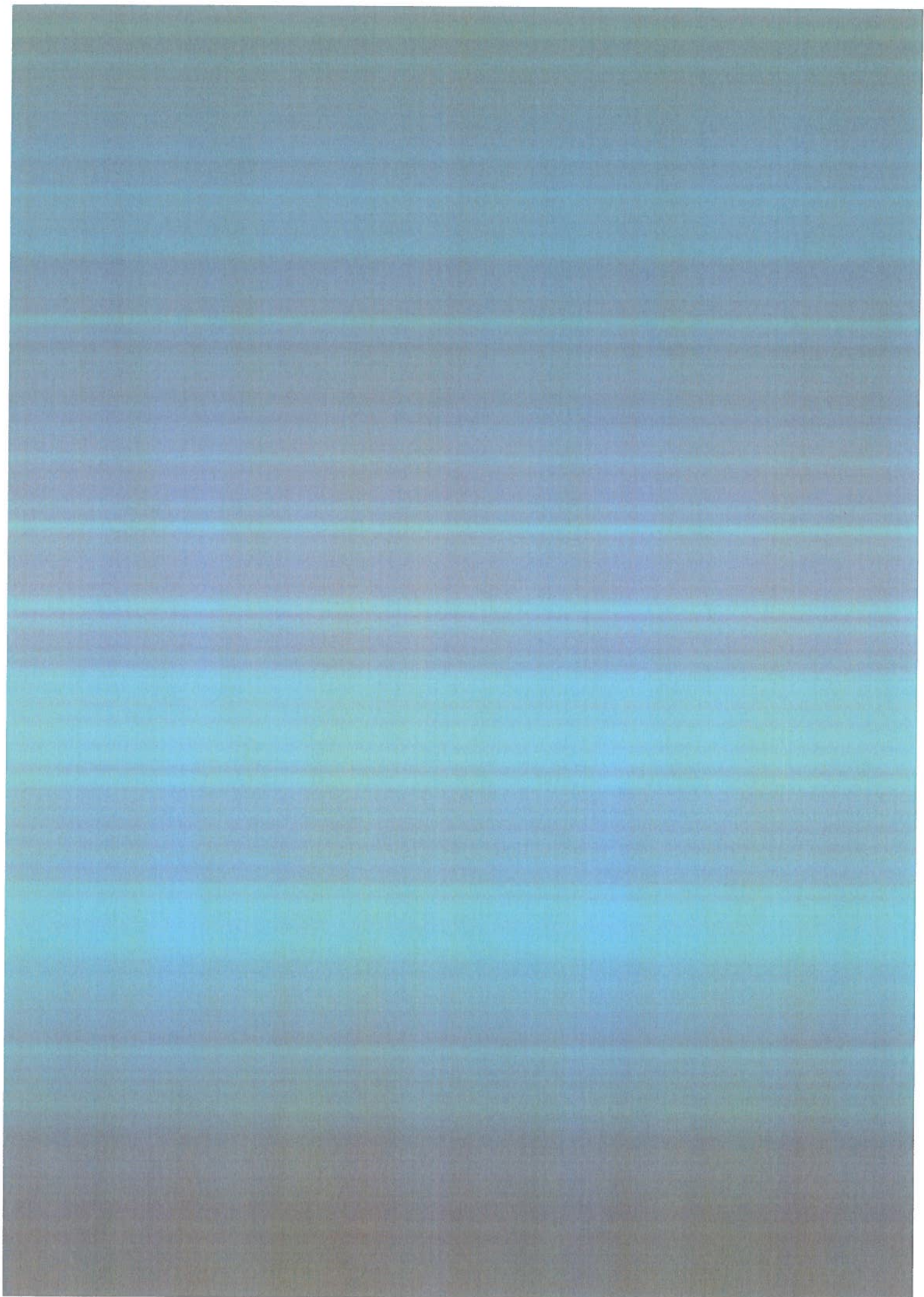
Onderwerp: FW: Problemen met The big word

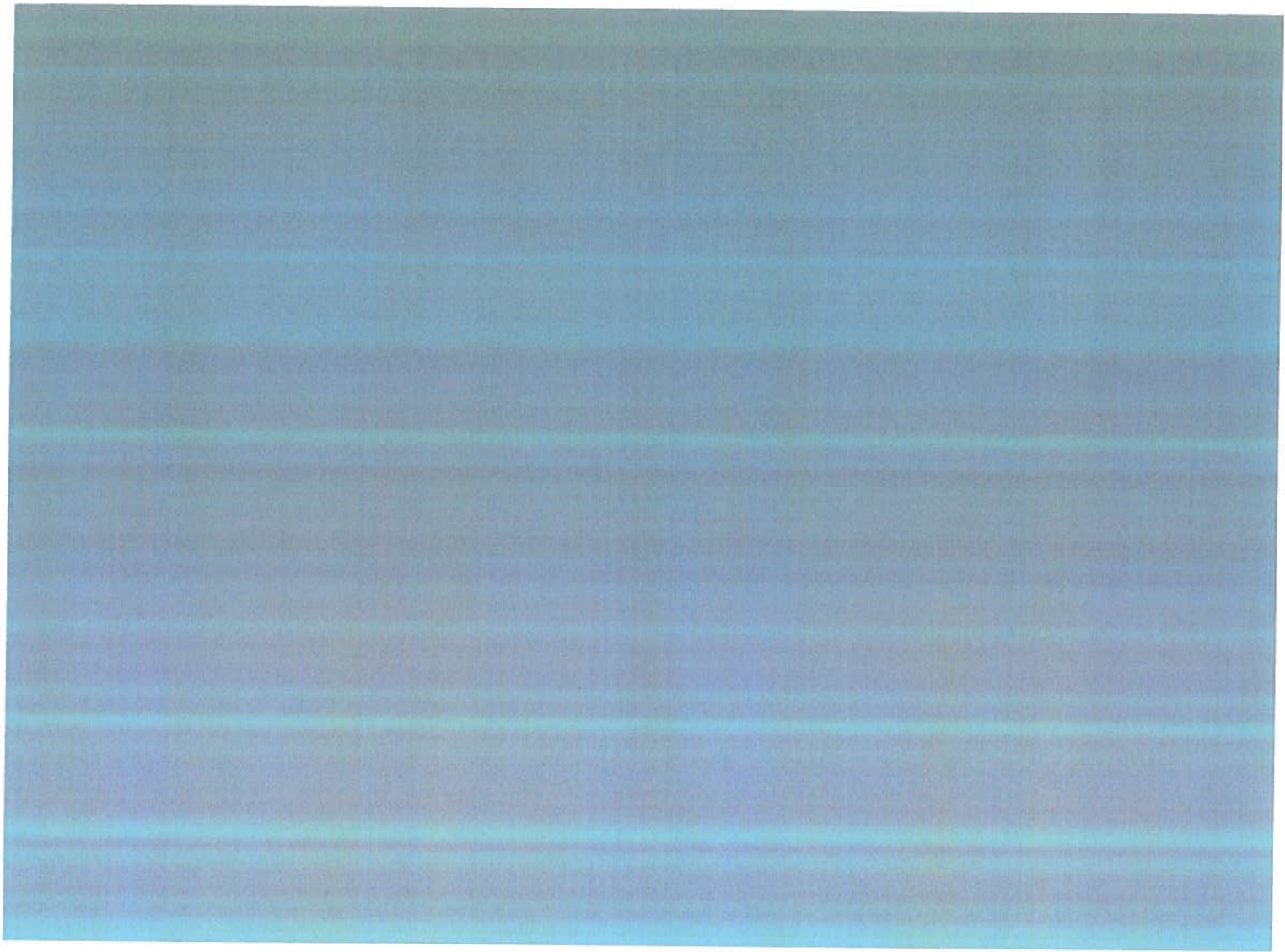
Reeds beoordeeld in doc 88











Document 90

(Parket-Generaal)

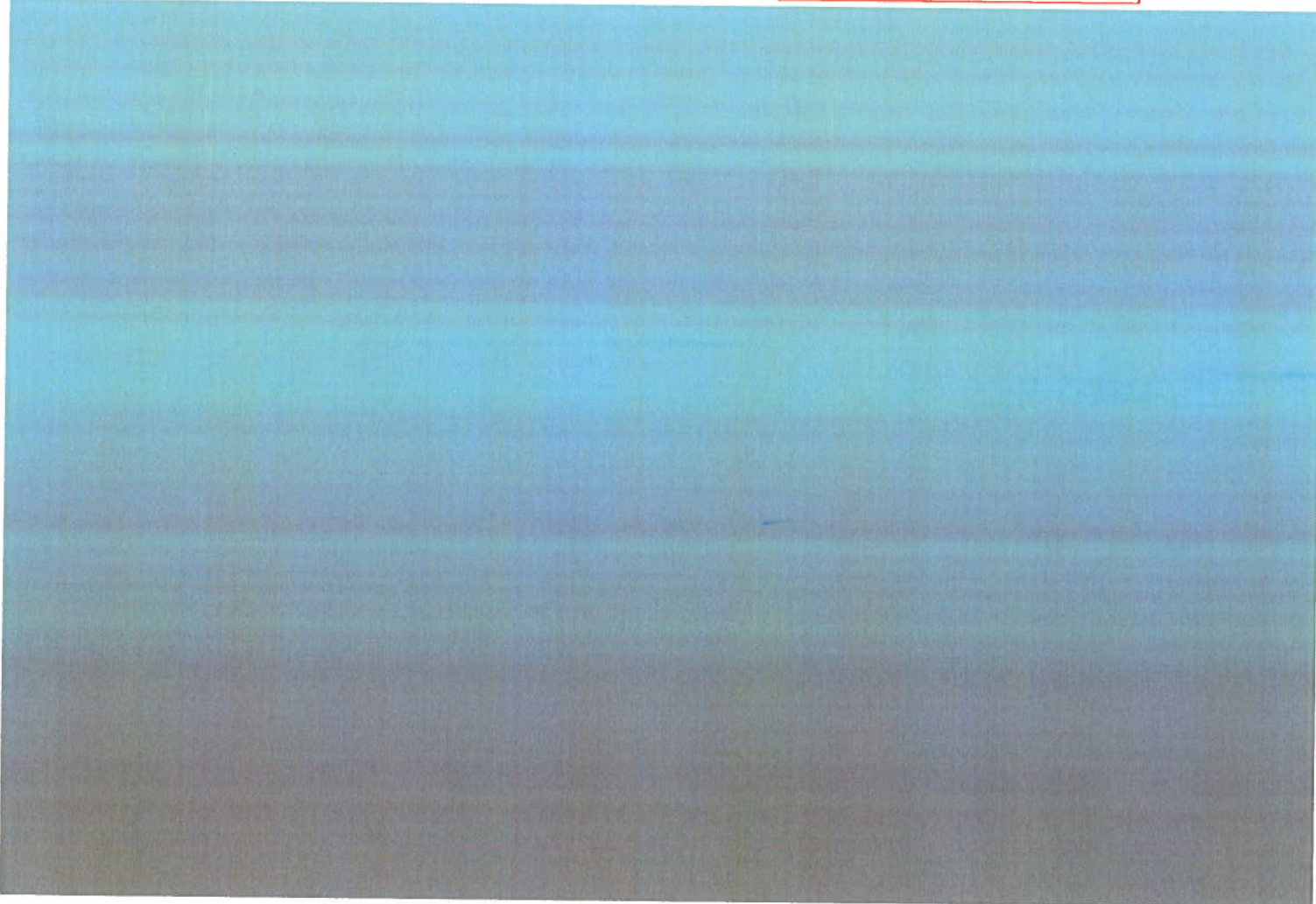
Van: [redacted] (AP Amsterdam)
Verzonden: dinsdag 21 februari 2023 11:39
Aan: [redacted] (AP Amsterdam); [redacted] (AP Amsterdam); [redacted] (Parket-Generaal)
CC: [redacted] (AP Amsterdam); [redacted] (AP Amsterdam); [redacted] (AP Amsterdam); [redacted] (AP Amsterdam)
Onderwerp: RE: Problemen met The big word

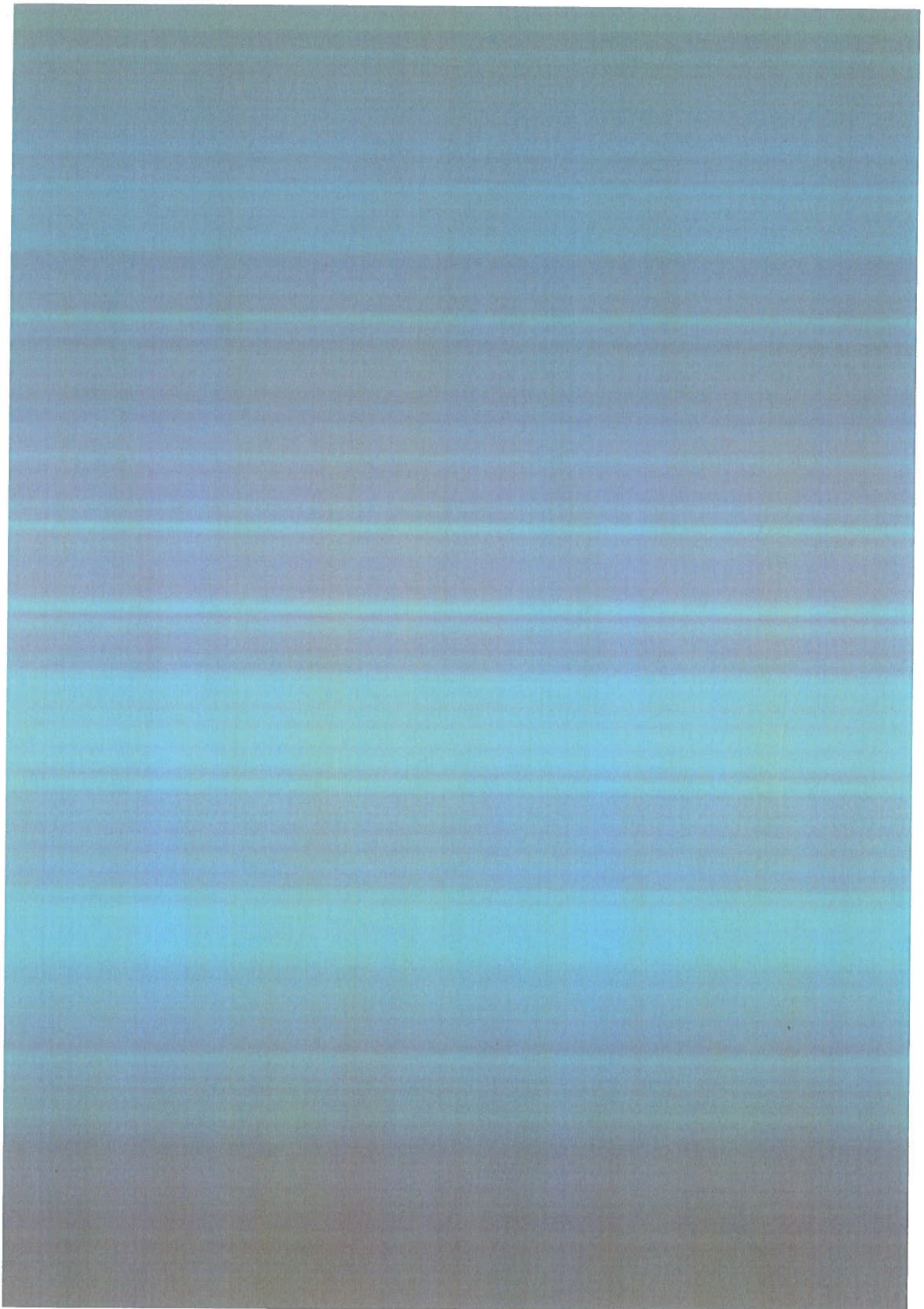
Dank, goed dat jullie dit zo delen [redacted]
Bijzonder vervelend dat dit zo loopt.
Dit soort signalen graag bijhouden in een mapje zodat we [redacted] en [redacted] goed van informatie kunnen voorzien indien nodig.

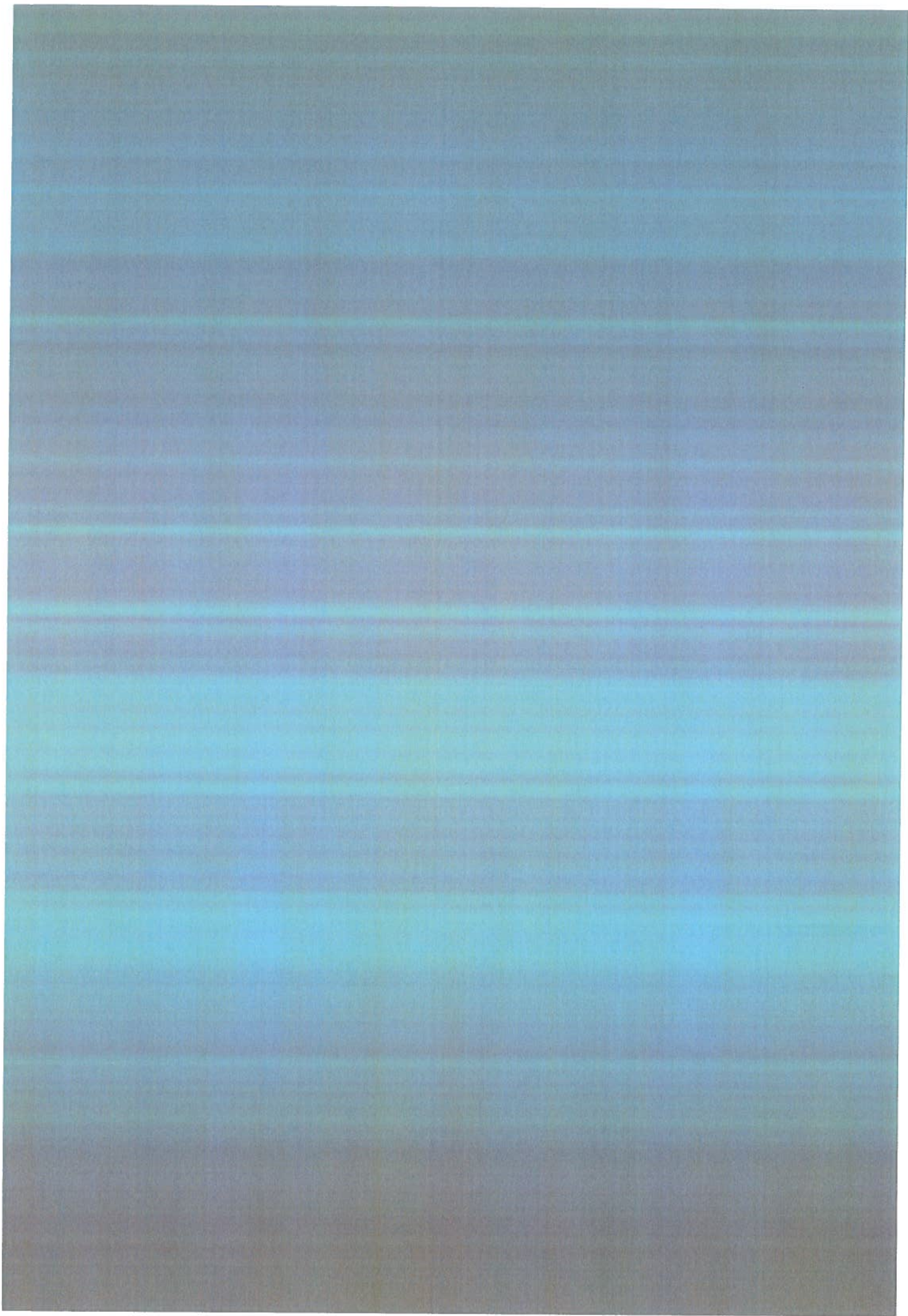
Groet,
[redacted]

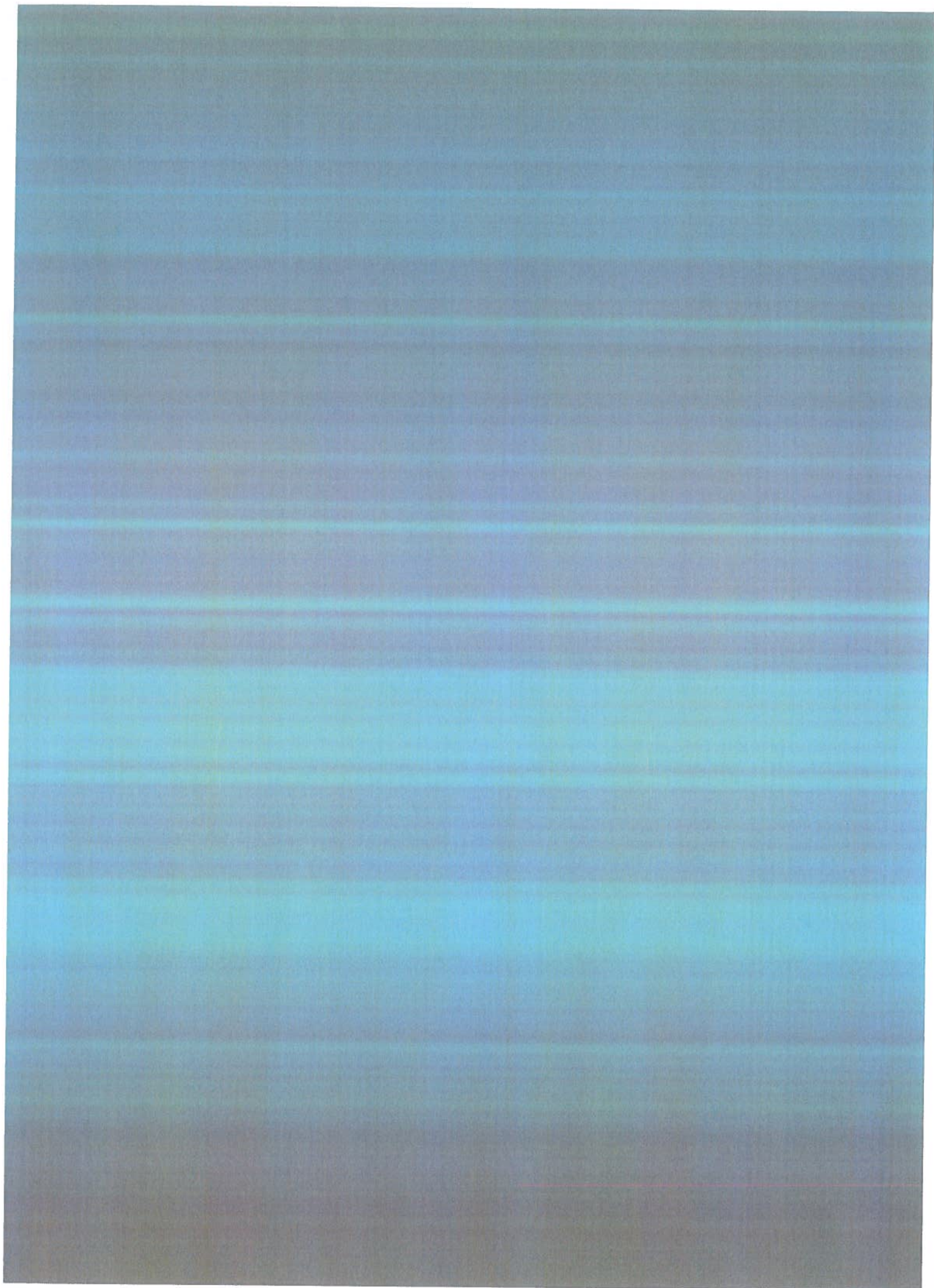
Van: [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 21 februari 2023 11:21
Aan: [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>; [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: Problemen met The big word

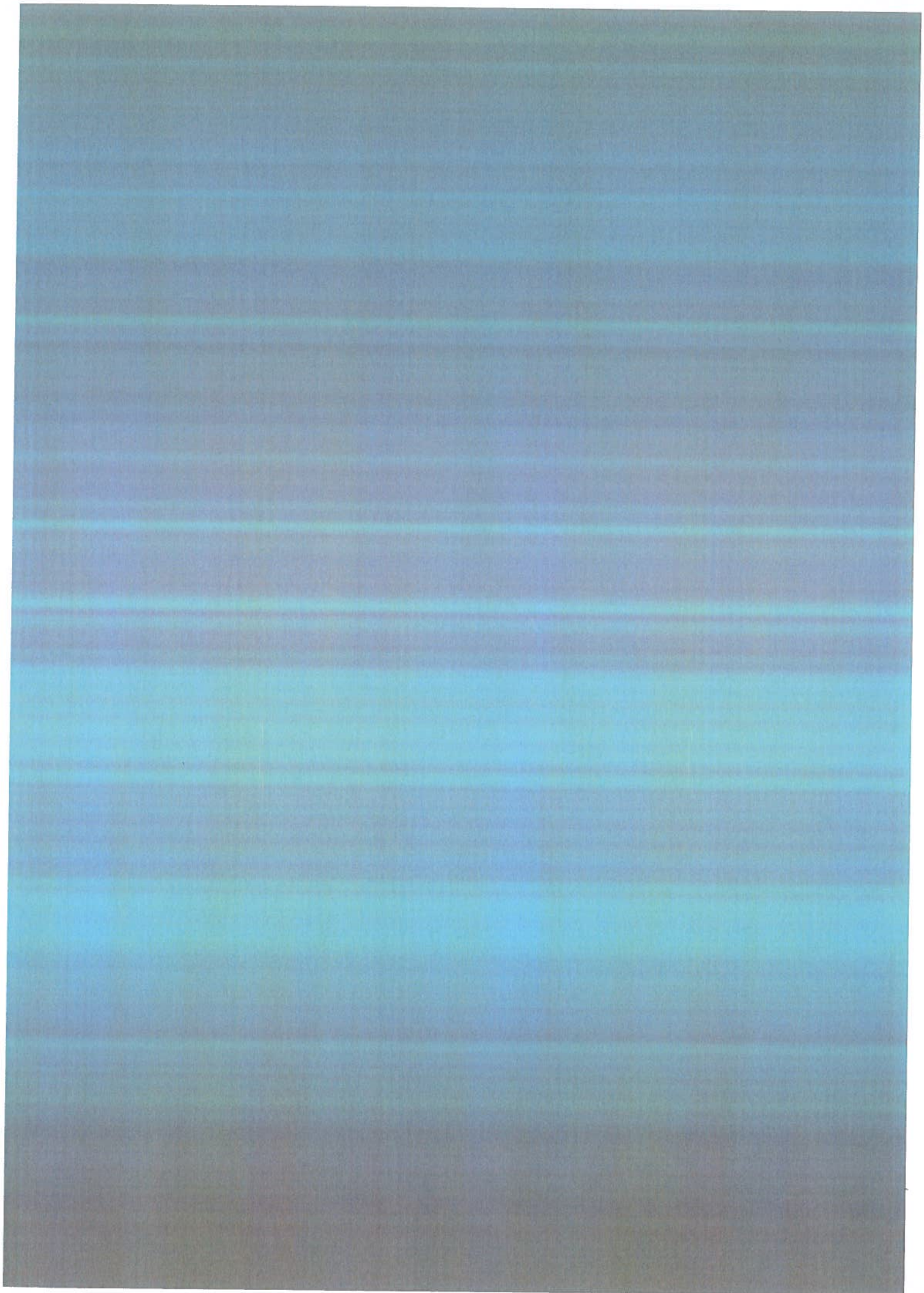
Reeds beoordeeld in doc 88

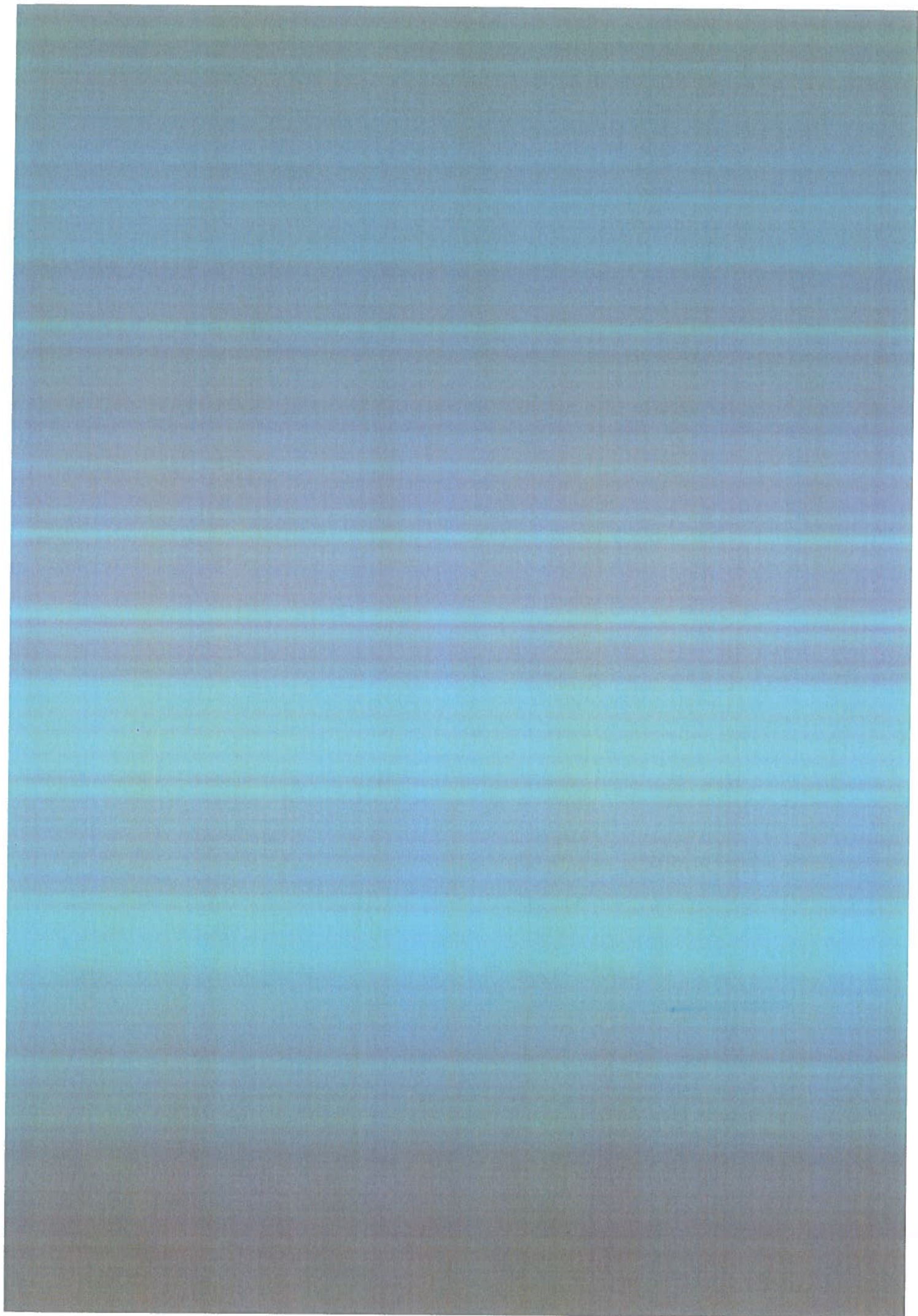












Document 91

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (AP Amsterdam)
Verzonden: woensdag 22 februari 2023 08:06
Aan: [redacted] (Parket-Generaal)
Onderwerp: FW: Problemen met The big word

Goedemorgen [redacted]

Nog n.a.v. de mail die ik je gisteren stuurde.
Zie hieronder ook de reactie van de zaaks/zitting officier hieromtrent.

Er dient echt iets te gaan gebeuren omdat het gewoonweg een zootje is bij 'The Big Word'.

Groet,
[redacted]

Van: [redacted] de (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 21 februari 2023 13:48
Aan: [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>; [redacted],
R.E. (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: Problemen met The big word

Dag mensen,

Hierbij moet ik toch even mijn zorg uitspreken als zaaks-ovj. Er lijkt een nieuw systeem te zijn ontworpen wat niet werkt, waar iig niet snel en flexibel op vertaalverzoeken met deadlines kan worden gereageerd, waar wij in zaken nu eenmaal (wettelijk bepaald) tegen aanlopen.

Zoals [redacted] aangeeft was er in deze zaak een opdracht tot vertaling uitgegaan op 10 feb met verzoek spoed, iig is als uiterste deadline aangegeven 15 feb. Het is nu 23 februari. De termijn voor het tijdig uitsturen van (vertaalde) dagvaarding is inmiddels al niet meer te halen. Ik hoor net van [redacted] dat de stukken nog niet eens bij de vertaler liggen. Ook blijkt uit het antwoord van Bigword aan Zv dat er nog een bedrijfje tussen is geplaatst (Smartflow?) wat weer stukken richting vertalers moet zenden. Dat lijkt me een spoedige /flexibele afdoening van dit soort verzoeken ook niet ten goede komen.

Wat vooral steekt is dat er enorme inspanningen zijn verricht om 1.allereerst deze zaak te beoordelen en te bezien of hij nog wel naar zitting kon (vanwege het tijdverloop, het is een oude zaak), 2.nadat die knoop doorgehakt was de planning een geschikte datum heeft moeten vinden, waarop ook de advocaten kunnen – ook dat is tegenwoordig een uitdaging, 3.een datum gevonden hebbend, één van de twee zaken nu hoogstwaarschijnlijk geen doorgang zal kunnen vinden louter en alleen omdat de vertaling van de dagvaarding – een stuk van twee pagina's- niet op tijd was.

Ik begrijp dat dit niet de enige zaak is waarin over BigWord geklaagd wordt.

Wellicht wordt het tijd de afspraken met deze 'faciliteerder' te herzien, of terug te gaan naar het oude systeem?

Groet
[redacted]

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Officier van Justitie
Team Zwacri/Fraude
Arrondissementsparket Amsterdam
IJDok 163, 1013 MM Amsterdam
T: 088-[REDACTED]

Van: [REDACTED] (AP Amsterdam) [REDACTED]@om.nl>

Verzonden: dinsdag 21 februari 2023 09:52

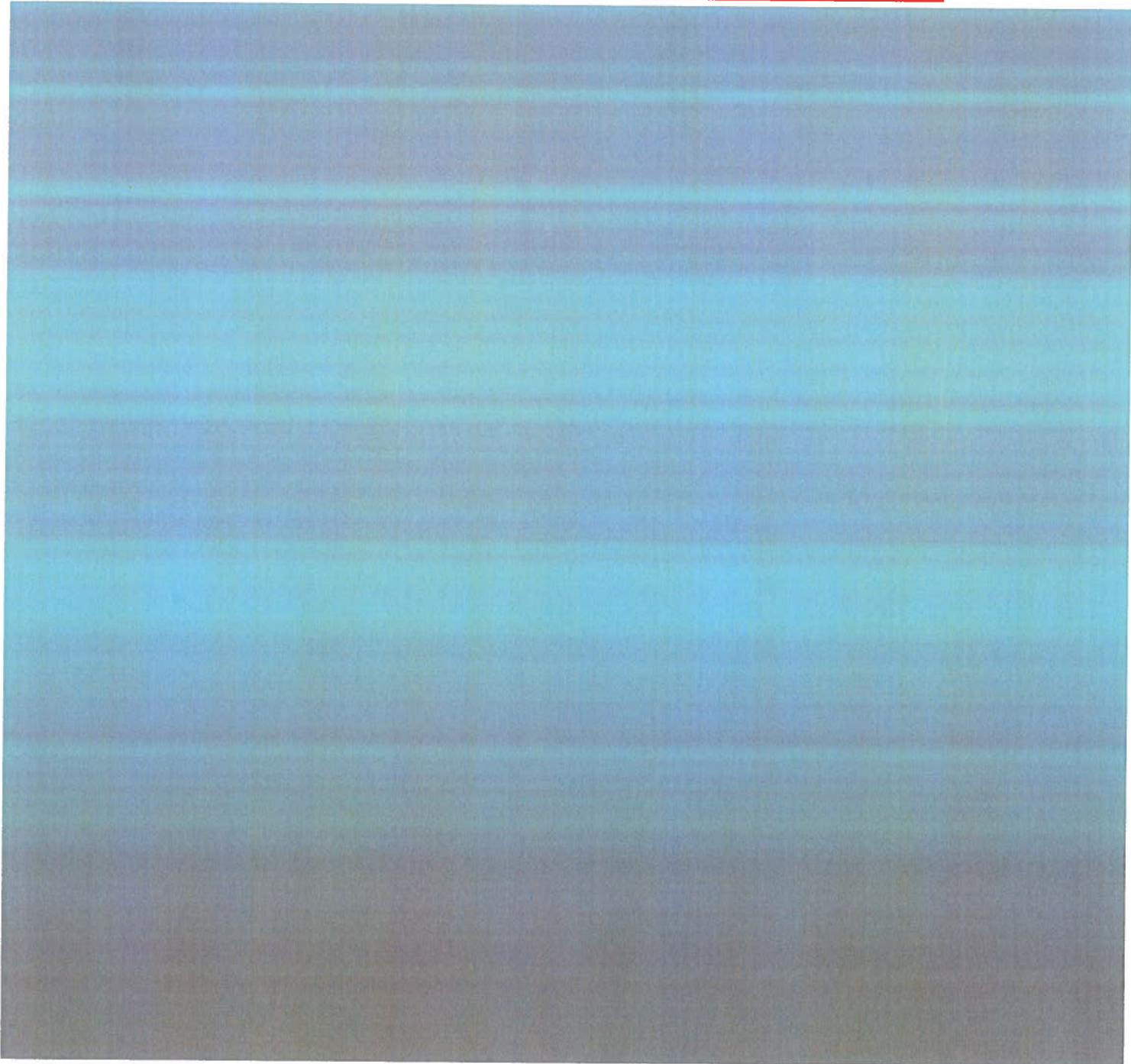
Aan: [REDACTED] (AP Amsterdam) [REDACTED]@om.nl>; [REDACTED] (AP Amsterdam) [REDACTED]@om.nl>

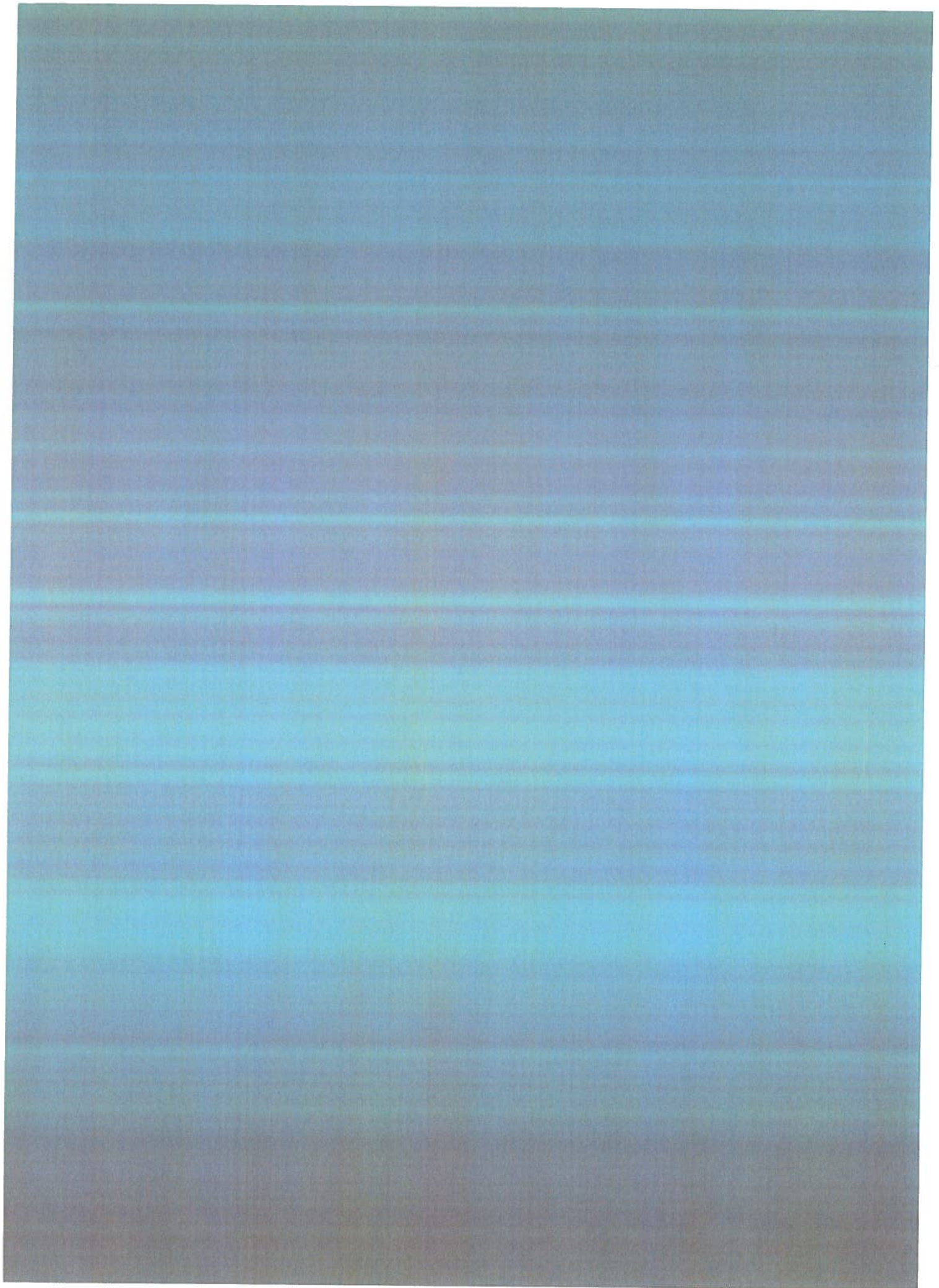
CC: [REDACTED] (AP Amsterdam) [REDACTED]@om.nl>; [REDACTED] (AP Amsterdam)

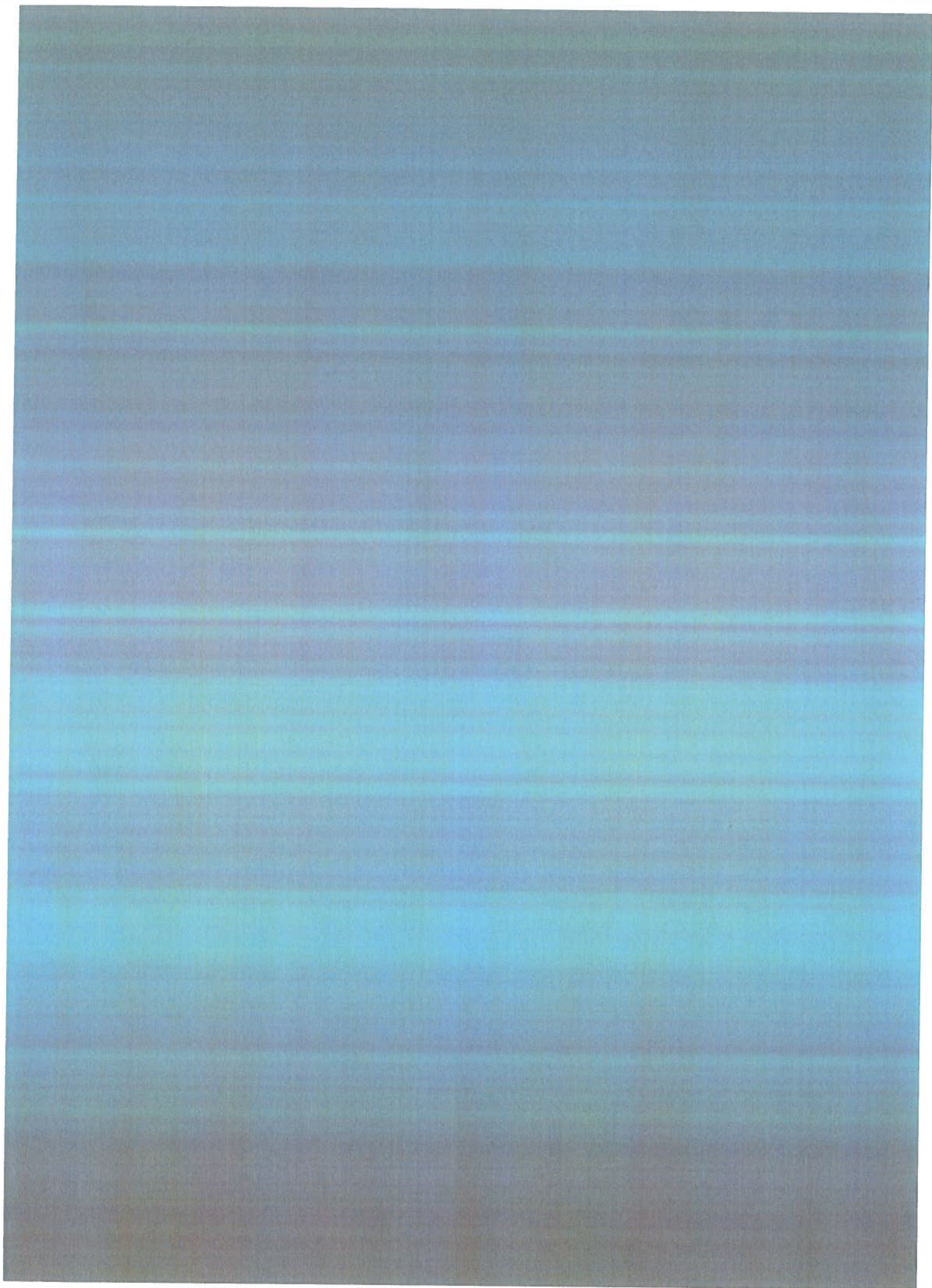
<T.Buurman@om.nl>

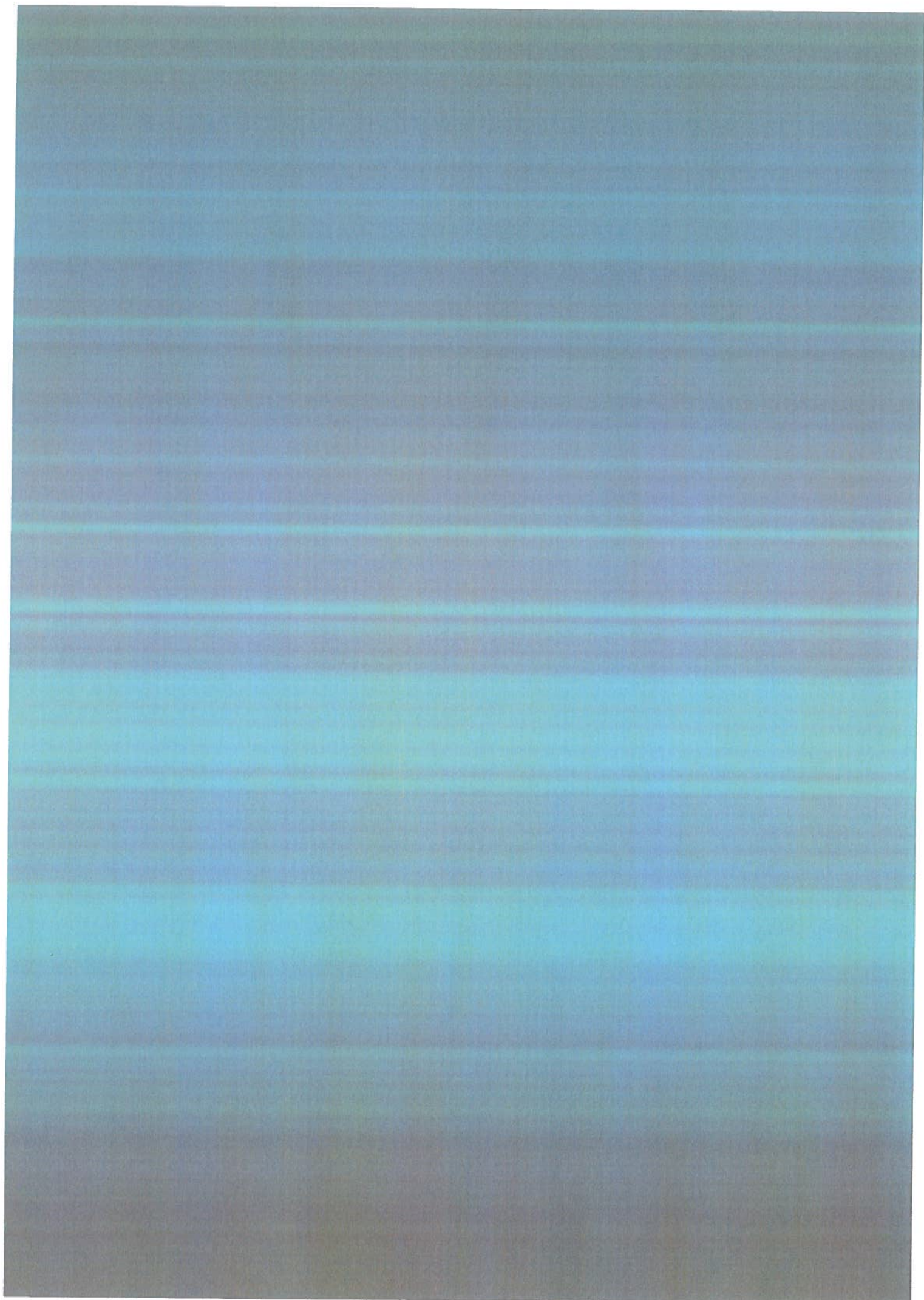
Onderwerp: Problemen met The big word

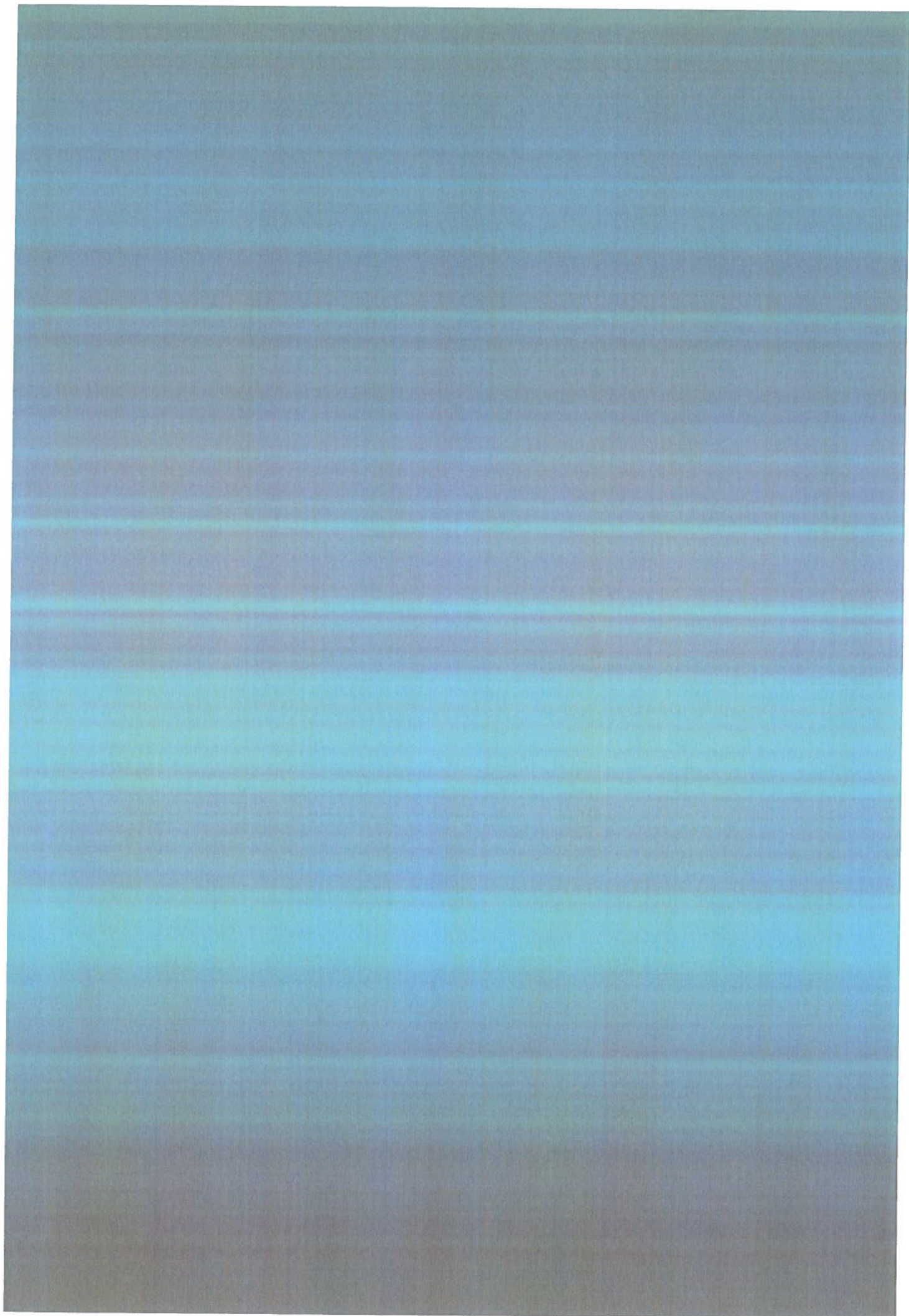
Reeds beoordeeld in doc 88

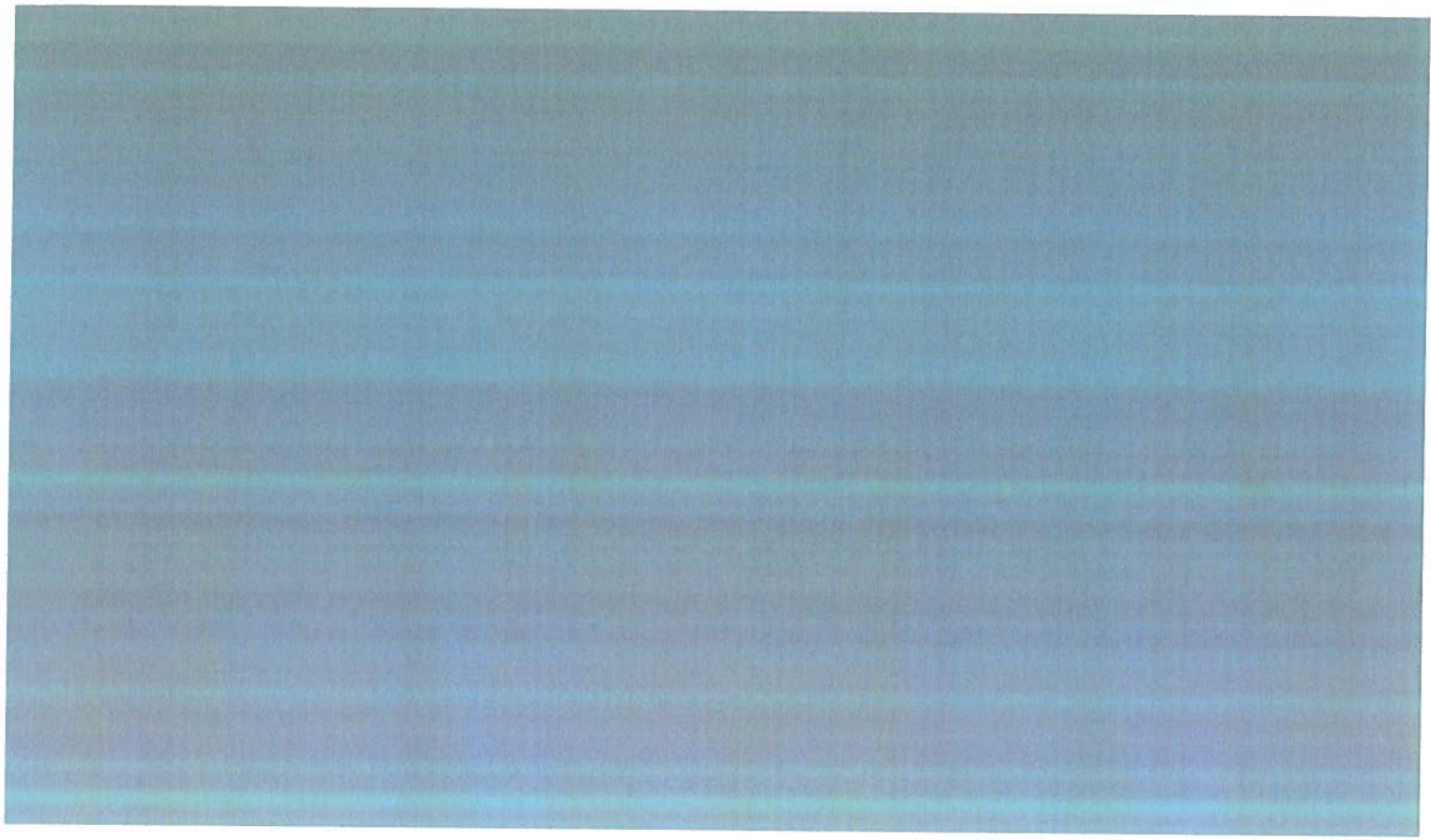












Document 92

[REDACTED] (Parket-Generaal)

Van: [REDACTED] (AP Amsterdam)
Verzonden: woensdag 22 februari 2023 12:27
Aan: [REDACTED] (Parket-Generaal)
Onderwerp: FW: Vertaalopdracht 4501856407

Ha [REDACTED]

Hierbij mail nr 3 m.b.t. de vertaling die niet tijdig is gelukt hier in amsterdam.

Groet,
[REDACTED]

Van: [REDACTED] (AP Amsterdam) <[REDACTED]@om.nl>
Verzonden: woensdag 22 februari 2023 12:16
Aan: [REDACTED] (AP Amsterdam) <[REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: FW: Vertaalopdracht 4501856407

Van: [REDACTED] <[REDACTED]@thebigword.com>
Verzonden: woensdag 22 februari 2023 12:10
Aan: [REDACTED] (AP Amsterdam) <[REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: Vertaalopdracht 4501856407

Geachte [REDACTED],

Dank voor uw tijd aan de telefoon zojuist.

Zoals uitgelegd, is vertaalopdracht [REDACTED] in het systeem vastgelopen waardoor de stukken niet verstuurd zijn naar de gekoppelde vertaler. We hebben hierover een e-mail verstuurd naar contactpunt Smartflow. Echter, dit heeft niet de oplossing kunnen bieden voor het probleem. Waarom deze oplossing niet meer werkt, wordt geëscaleerd en nader onderzocht, maar we kunnen niet verzekeren dat dit snel wordt opgelost.

Om alsnog de te verstalen stukken snel bij de vertaler te krijgen en ervoor te zorgen dat alsnog geleverd kan worden, kunnen we voorstellen om een vervangende opdracht in het Smartflow in te voeren. We zorgen er dan voor dat dit direct met spoed wordt opgepakt. Gezien de situatie, zal spoed uiteraard niet bij de prijs worden gerekend voor deze vervangende opdracht.

We hopen op deze manier alsnog snel een vertaling te kunnen leveren.

Laat ons s.v.p. weten of dit een acceptabele oplossing is in dit geval.

Met vriendelijke groet,

thebigword

[REDACTED]
Senior Projectmanager
thebigword B.V.

+31 20 [REDACTED]
[REDACTED]@thebigword.com
nl.thebigword.com



Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 93

/O=OM/OU=EXCHANGE ADMINISTRATIVE GROUP (FYDIBOHF23SPDLT)/CN=RECIPIENTS/CI

Van: [REDACTED] (DVOM)
Verzonden: woensdag 22 februari 2023 14:07
Aan: Steenbrink J. (AP Amsterdam)
CC: [REDACTED] (Parket-Generaal)
Onderwerp: RE: Problemen met The big word

Hi [REDACTED]

De mail met info is op 8-2-23 verstuurd aan de contactpersonen, ook aan [REDACTED]. Daarnaast heb ik dit ook laten plaatsen op de Sharepoint omgeving van het project. Ik kan de mail nogmaals sturen.

Ik heb onderstaande zaak gister besproken met [REDACTED] hij schrok van deze nalatigheid en is er achteraan gegaan. Tbw denkt de oorzaak van de niet-levering te hebben gevonden. Dit zullen we samen oppakken, maar ondertussen is de vertaling nog altijd niet geleverd. Vandaag dus opnieuw contact. Ik heb benadrukt dat het onacceptabel is dat na inmiddels 6 x rappelleren er nog altijd geen vertaling is en de urgentie om de vertaling zsm te versturen blijkbaar onvoldoende doordringt bij tbw. Matej is er nu opgezet en houdt mij op de hoogte. Ik blijf er bovenop zitten..

Met vriendelijk groet,

[REDACTED]
Projectleider PMT-OM

Openbaar Ministerie
Dienstverleningsorganisatie OM (DVOM)

M. 06 - [REDACTED]
E. [REDACTED]@om.nl
www.om.nl

Van: Steenbrink J. (AP Amsterdam) [REDACTED]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 21 februari 2023 18:16
Aan: [REDACTED] (DVOM) [REDACTED]@om.nl>
CC: [REDACTED] (Parket-Generaal) <[REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: FW: Problemen met The big word

[REDACTED], zie een voorbeeld uit A'dam, vanuit ons hoofd admi en ovj team ondermijning. Is de mail met info al naar de contactpersonen? En kun je hier iets mee richting TBW?
Jeroen

Van: [REDACTED] (AP Amsterdam) [REDACTED]@om.nl>
Datum: 21 februari 2023 om 17:52:13 CET

Aan: Steenbrink J. (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: Problemen met The big word

Hoi Jeroen,

Weer een schrijnend geval rond The Big Word
Kan jij iets meer vertellen over landelijk de aanpak hierin? Zodat we dat kunnen aangeven richting collega's maar ook in het contact met the big word hiervan af weten?
Heb je hierin nog iets van ons nodig?

Van: [redacted] (AP Amsterdam)
Verzonden: dinsdag 21 februari 2023 17:49
Aan: [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: Problemen met The big word

Beste [redacted]

Ongelofelijk vervelend!
En helaas wordt dit een antwoord waar je weinig aan hebt...

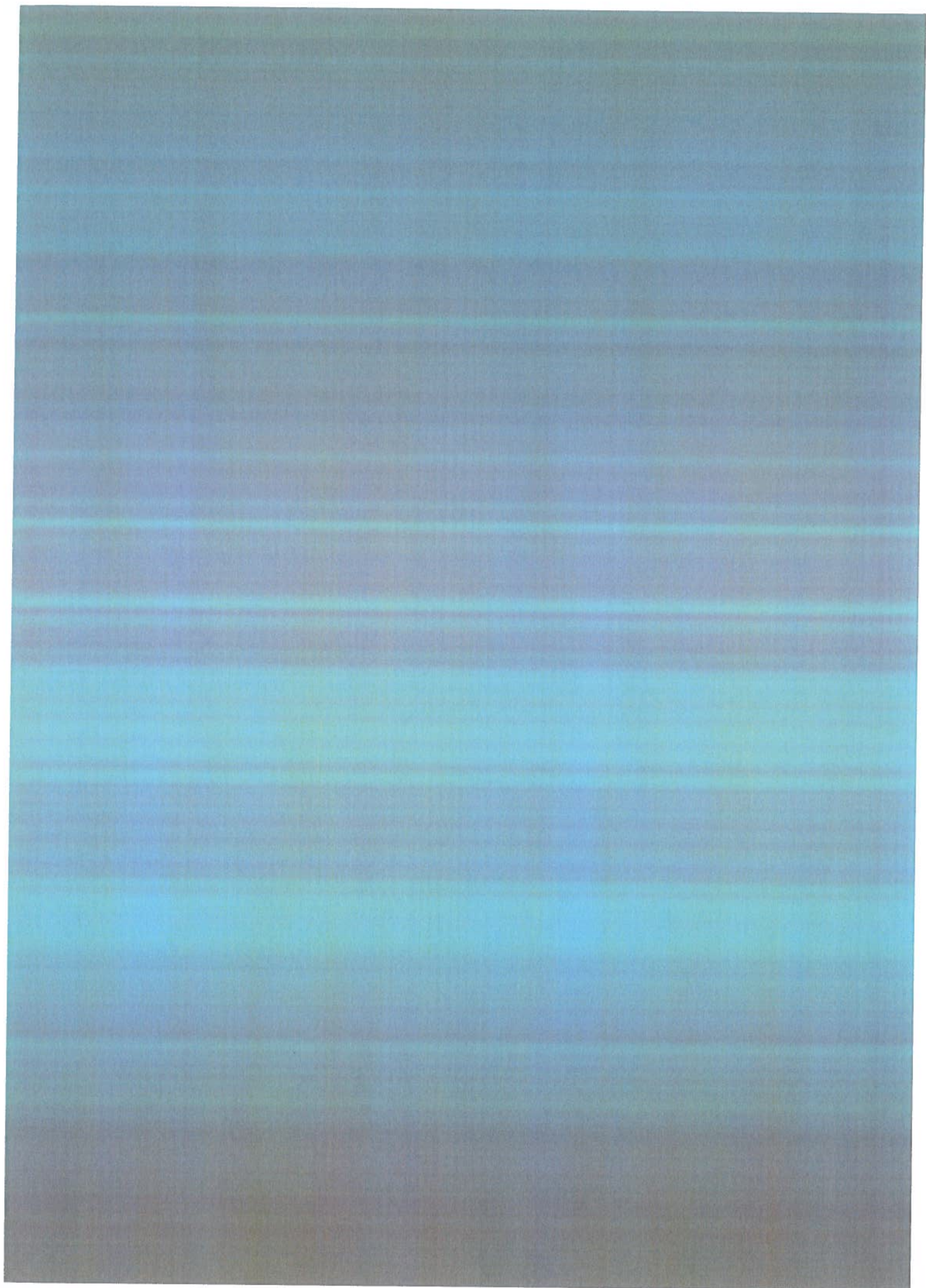
We delen de frustratie.
Het enige wat ik er over kan zeggen is dat landelijk deze klachten verzameld worden en bekend zijn. Er wordt hierover stevig gesproken met het departement die het contract heeft met TheBigWord. Inmiddels hebben daartussen ook al gesprekken plaatsgevonden.
Ik weet nu niet meteen de laatste svz hierin, maar die ga ik na.

[redacted] laten wij even kijken of we iets kunnen doen, meer regie op zaaksniveau door bijv eerder te escaleren naar the big word.

Groet,

Van: [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: dinsdag 21 februari 2023 13:48
Aan: [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>
CC: [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: Problemen met The big word

Reeds beoordeeld in doc 91



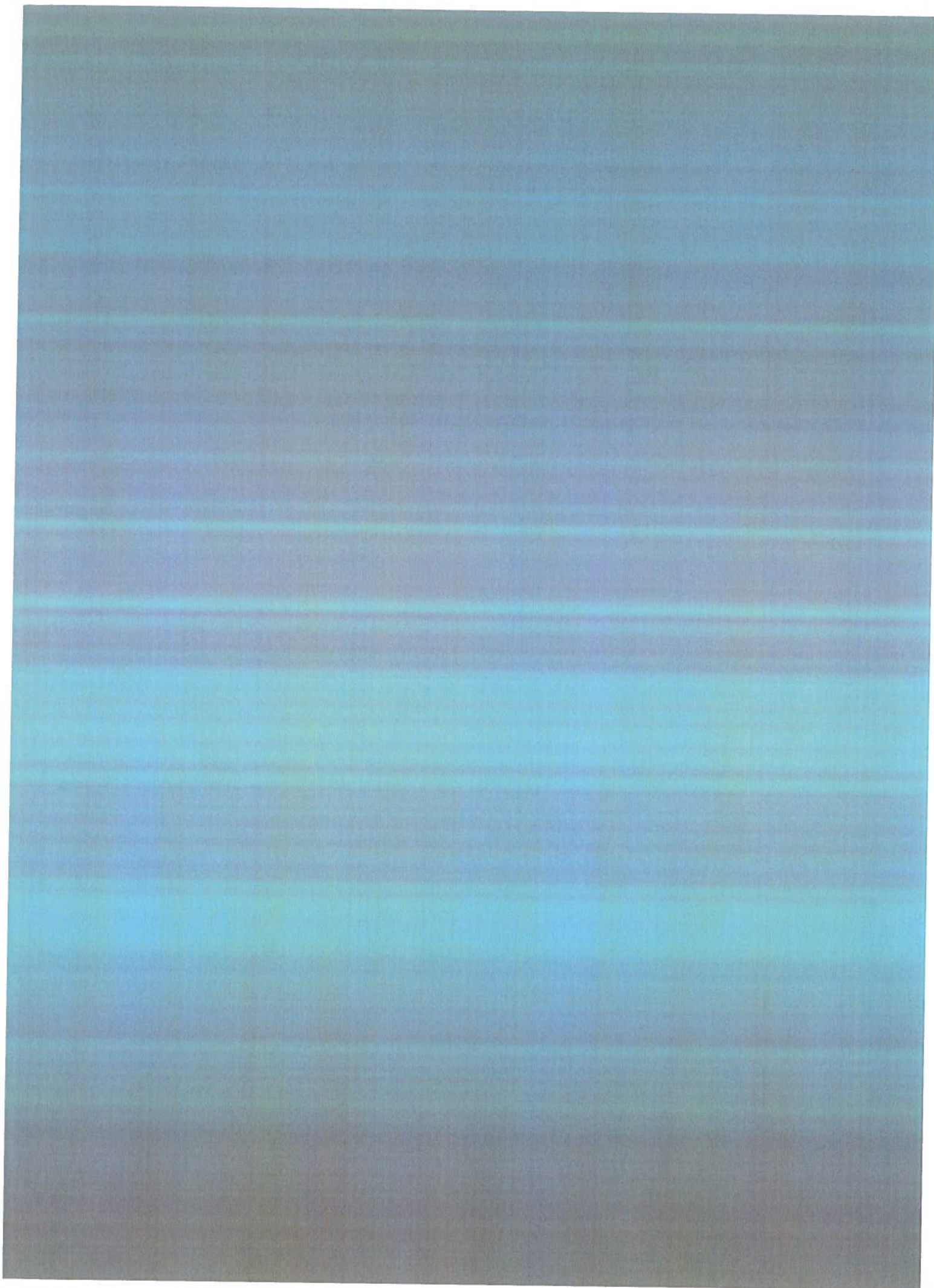
Van: [redacted] (AP Amsterdam) [redacted]@om.nl>

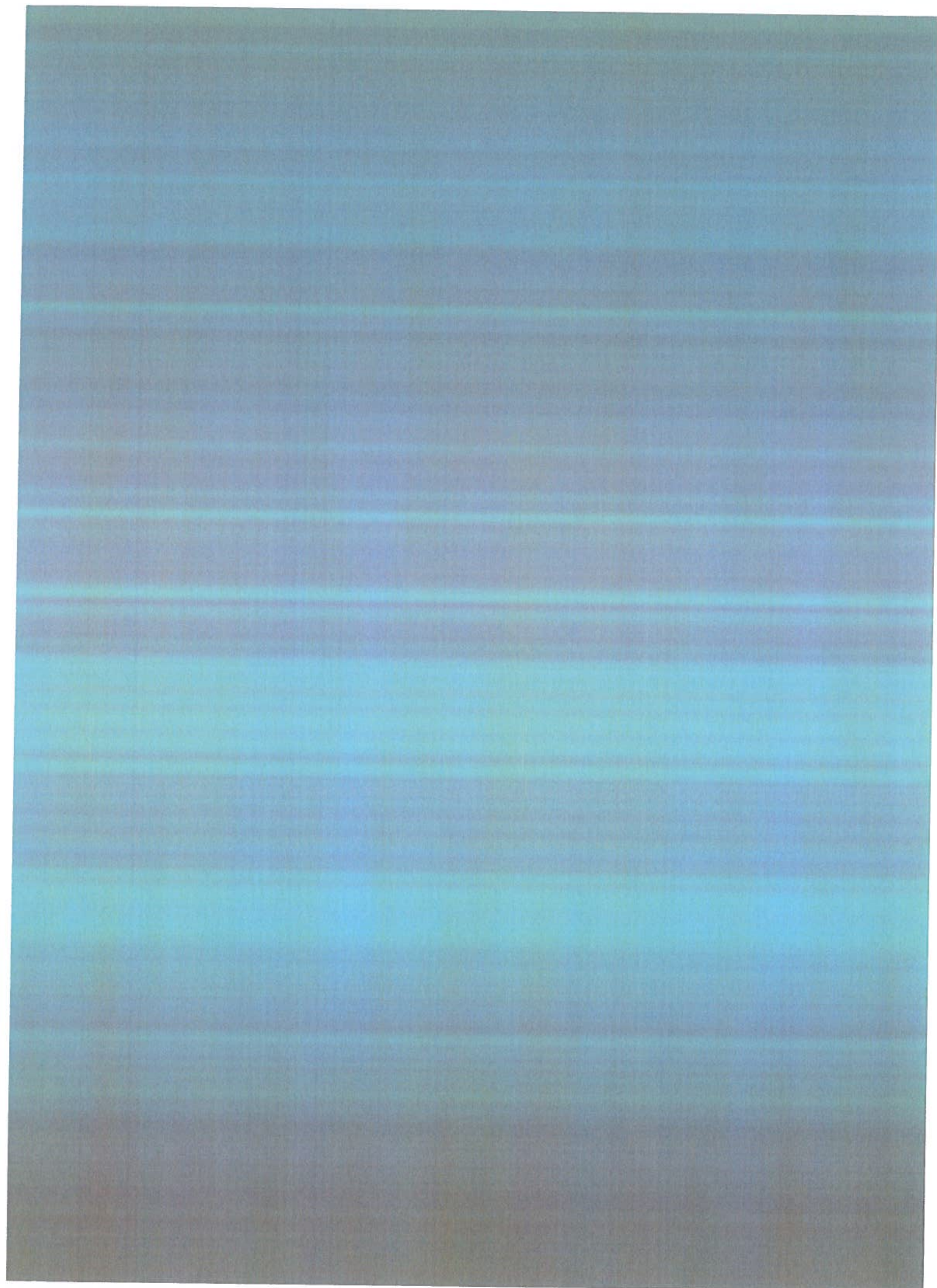
Verzonden: maandag 20 februari 2023 14:03

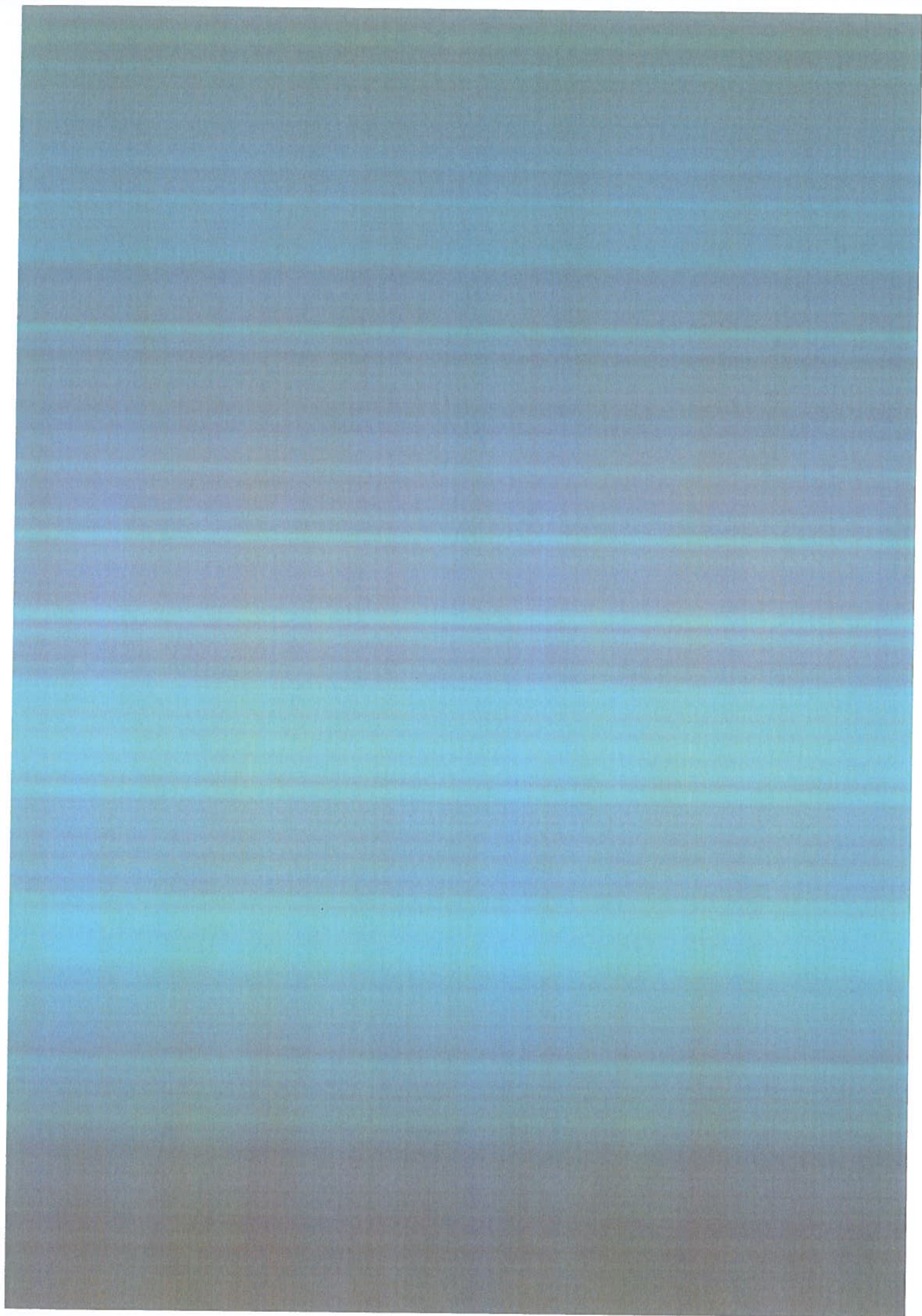
Aan: [redacted] (AP Amsterdam) <[redacted]@om.nl>; [redacted] (AP Amsterdam)
[redacted]@om.nl>

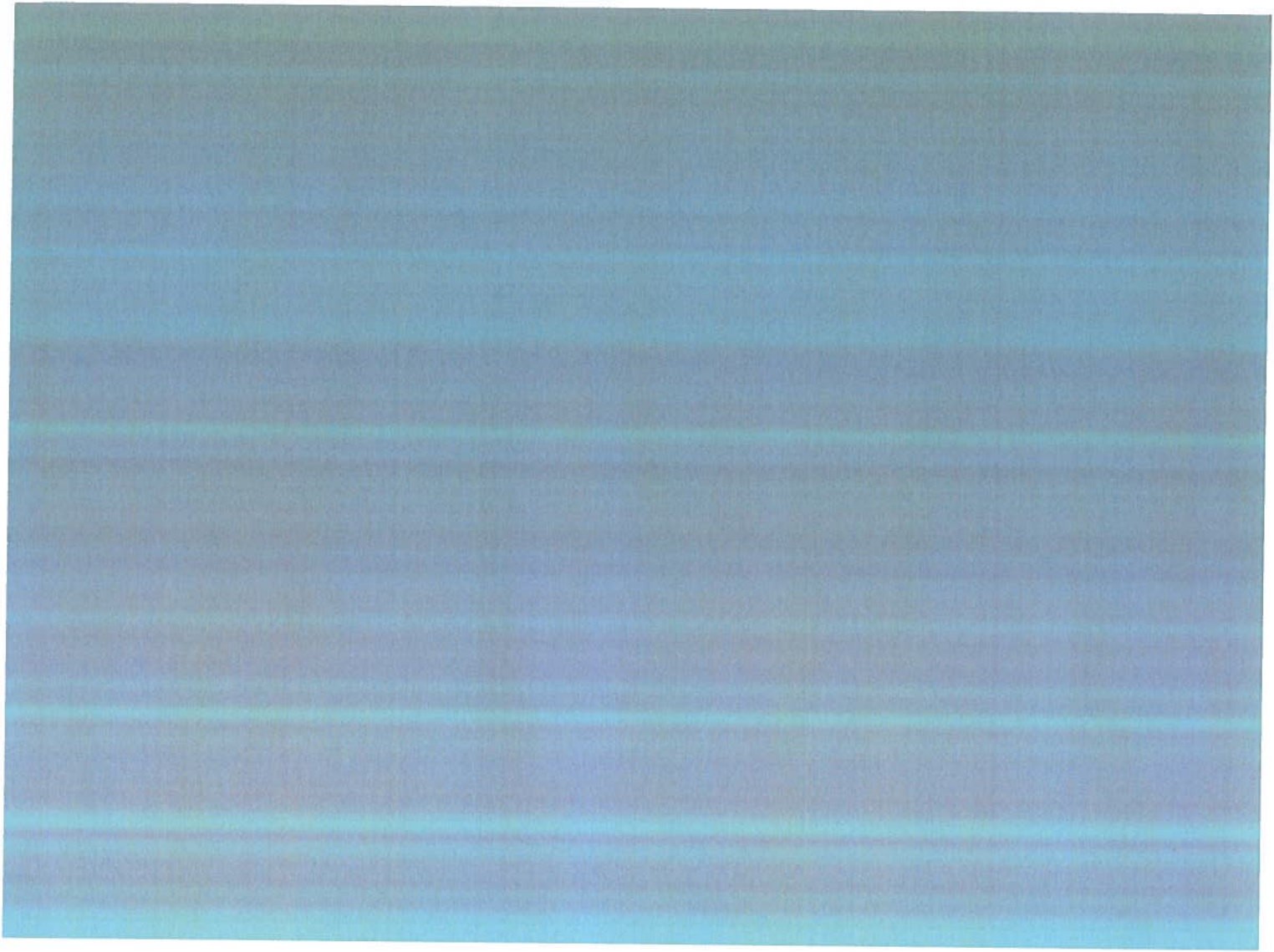
Onderwerp: FW: Vertaling 4501856407

Reeds beoordeeld in doc 88









Document 94

[REDACTED] (Parket-Generaal)

Van: [REDACTED] (DVOM)
Verzonden: woensdag 22 februari 2023 14:59
Aan: [REDACTED] (Parket-Generaal); Steenbrink J. (AP Amsterdam)
Onderwerp: FW: Vertaalopdracht 4501856407 - 4501859740

Tkn.

Van: [REDACTED]@thebigword.com>
Verzonden: woensdag 22 februari 2023 14:39
Aan: [REDACTED] (DVOM) <[REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: Vertaalopdracht [REDACTED] - [REDACTED]

Beste [REDACTED]

We hebben het eerder vandaag gehad over vertaalopdracht [REDACTED]. Deze opdracht was vastgelopen en dit kon niet worden opgelost met contactpunt Smartflow. Ik heb contact gehad met de aanvrager en er is voor gekozen om dit op te lossen door een vervangende opdracht in Smartflow te zetten ([REDACTED]). Aan deze nieuwe opdracht is inmiddels een vertaler gekoppeld. Daarnaast heb ik telefonisch contact gehad met de vertaalster, die heeft bevestigd de teksten nu wel te hebben ontvangen en de vertaling wordt morgen geleverd.

Met vriendelijke groet,



[REDACTED]
Senior Projectmanager
thebigword B.V.



+31 20 [REDACTED]



[REDACTED]@thebigword.com



nl.thebigword.com



Herengracht 124-128, 1015 BT, Amsterdam, NL

KVK-nummer: 955744

"thebigword" is the trading name of an international group of language services companies which includes thebigword Group Limited, registered in England and Wales with the company registration number 05551907. Its subsidiaries and associated companies include Link Up Mitaka Limited, thebigword Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 95

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted]@minjenv.nl
Verzonden: woensdag 22 februari 2023 17:00
Aan: [redacted] (Parket-Generaal); [redacted]@minjenv.nl; [redacted] (DVOM); [redacted] (DVOM)
CC: [redacted]@minjenv.nl
Onderwerp: RE: Ingebrekestelling thebigword vertaaldienstverlening OM/ de Rechtspraak
Urgentie: Hoog

Beste [redacted] en [redacted]

Het is een feit dat het in gebrekestellen van een opdrachtnemer een zwaar middel is om nakoming van de contractprestatie af te dwingen. Ondanks dat ben ik het met de stuurgroep eens dat het accepteren van reeds geleverde prestaties geen wenselijke variant is.

Om de relatie niet negatief te beïnvloeden is een regelmatige afstemming tussen partijen nodig waarbij ieder zijn verantwoordelijkheid neemt en consequent het gesprek voeren over de feiten het meest waardevol. Het is in ieders belang om de dienstverlening binnen gesloten overeenkomst naar behoren geleverd te krijgen.

[redacted] en [redacted] goed dat jullie aandacht vragen voor een eventueel besluit om over te gaan tot ontbinding en dat dit vanuit verschillende perspectieven verstrekkende gevolgen kan hebben.

Dit brengt mij op de volgende vragen die ik aan [redacted] en [redacted] wil voorleggen:

- Zijn feiten/cijfers rond de prestaties van Thebigword (tbw) voldoende scherp/gevalideerd en in overeenstemming met de beeld bij tbw?
- Is het verbeterplan, waaruit de herstel moet volgen, inmiddels naar het gewenste niveau gebracht? Heeft eea in de uitvoering al geleid tot merkbare verbeteringen?
- [redacted]

Uit de mail van [redacted] begrijp ik dat is nagedacht over een plan B. [redacted] begreep ik dat zij hierbij nog niet is betrokken.

Het is echter wel van belang om zichtbaar te krijgen met wie aan welke plan/plannen gedacht is, welke (positieve en negatieve) effecten varianten hebben en welk plan de voorkeur geniet. Maar ook wanneer eventueel naar plan B overgegaan kan of zal worden. Dit is noodzakelijk om het plan/de varianten door de stuurgroep te kunnen beoordelen/vast te stellen en op stelselniveau (beleidsmatig) af te zetten tegenover het hele tolk/vertaalstelsel. Dit is de onderbouwing voor hoe om te gegaan wordt met deze ingebrekestelling, het herstellen van de dienstverlening en zo nodig ontbinden van de overeenkomst. [redacted] als voorzitter van de Klantenraad zal vanuit het stelsel hier ook nog iets kunnen vinden en ik verwacht dat een dergelijk uitwerking gevraagd wordt bij het laten ondertekenen van de ingebrekestelling door de Hoofddirecteur Bedrijfsvoering.

Ondanks dat wij actie nemen om de brief te laten ondertekenen, hoor ik graag hoe de uitwerking van plan B vorm gaat krijgen.

Groet [redacted]

Van: [redacted] (Parket-Generaal) [redacted]@om.nl>
Verzonden: woensdag 22 februari 2023 15:24
Aan: [redacted] BD/DC/INKOOP <[redacted]@minjenv.nl>; [redacted] - BD/DII/SI [redacted]@minjenv.nl>; [redacted] - BD/DC/INKOOP <[redacted]@minjenv.nl>

CC: [REDACTED] (DVOM) [REDACTED]@om.nl; [REDACTED] (DVOM) <[REDACTED]@om.nl>
Onderwerp: RE: Ingebrekestelling thebigword vertaaldienstverlening OM/ de Rechtspraak

Waarde lezers,

akkoord met de concept-ingebrekestelling, met dien verstande dat waar nu vertaalopdrachten staat vertalingen moet staan (zie bijlage).

Doordat we eerst een gesprek met de Ned. en de Engelse chef van thebigword hebben gevoerd en daar de formele stap van de ingebrekestelling hebben aangekondigd, zal deze formele stap mijns inziens de relatie niet beïnvloeden. We hebben nagedacht over een plan B (en B1 en C) die we heel snel operationeel kunnen hebben.

Zowel wel als niet ontbinden heeft consequenties. We zijn er – natuurlijk – op gericht om de dienstverlening naar behoren te krijgen. Elke afweging van Openbaar Ministerie / de Rechtspraak zal daaraan getoetst worden. In goed overleg met de categorie, de juristen van Openbaar Ministerie / de Rechtspraak en IUC én zo nodig de Landsadvocaat zal als ontbinding naderbij komt of onvermijdelijk lijkt, bepaald worden hoe en welke stappen gezet moeten worden.

Groet,

[REDACTED]
06 – [REDACTED]

Van: [REDACTED]@minjenv.nl [REDACTED]@minjenv.nl

Verzonden: woensdag 22 februari 2023 11:54

Aan: [REDACTED] (Parket-Generaal) <[REDACTED]@om.nl>; [REDACTED]@minjenv.nl;
[REDACTED]@minjenv.nl

CC: [REDACTED] (DVOM) <[REDACTED]@om.nl>; [REDACTED] (DVOM) <[REDACTED]@om.nl>

Onderwerp: Ingebrekestelling thebigword vertaaldienstverlening OM/ de Rechtspraak

Beste collega's,

Bijgaand treffen jullie, zoals besproken, de gevraagde ingebrekestelling aan. Hierbij wil ik graag de volgende kanttekeningen plaatsen.

- 1) Gerealiseerd zal moeten worden dat het versturen van deze ingebrekestelling iets doet met de verhoudingen tussen thebigword en het OM/ de Rechtspraak, ook zal nagedacht moeten worden over een plan B wanneer de overeenkomsten daadwerkelijk ontbonden zullen worden. De risico's hiervan zullen wel in ogenschouw moeten worden genomen;
- 2) Andere bijkomende problematiek: het al dan niet overgaan tot eventuele ontbinding kan (verstreckende) gevolgen hebben, echter het niet overgaan tot eventuele ontbinding kan eveneens (verstreckende) gevolgen hebben wanneer andere inschrijvers stellen dat de inhoud van de overeenkomst(en) onvoldoende nagekomen wordt (lees: wezenlijke wijziging). Dit betekent dat er weloverwogen een besluit moet worden genomen of de Categorie, na afweging van alle belangen, overgaat tot ontbinding waarbij voorafgaand advies gevraagd kan worden aan de Landsadvocaat.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Aanbestedingsjurist

.....
Ministerie van Justitie en Veiligheid
Dienstencentrum

Inkoopuitvoeringscentrum JenV
Europees aanbesteden/ contractmanagement
Turfmarkt 147 | 2511 DP | Den Haag |
Postbus 20301 | 2500 EH | Den Haag |

.....

M 06 [REDACTED]

E [REDACTED] [@minjenv.nl](mailto:[REDACTED]@minjenv.nl) | www.rijksoverheid.nl/jenv

.....

Voor een veilige en rechtvaardige samenleving

.....

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Justice and Security

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u bestemd is. Als u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het Openbaar Ministerie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Openbaar Ministerie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The Netherlands Public Prosecution Service accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Netherlands Public Prosecution Service

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Document 95.1

Thebigword
T.a.v. [redacted] en [redacted]
Herengracht 124-128
1015 BT AMSTERDAM

Verzonden per post en e-mail:

[redacted]@thebigword.com
[redacted]@thebigword.com

Gewijzigde veldcode

Den Haag, 22 februari 2023

Onderwerp: tekortkoming in de nakoming/formele ingebrekestelling

Geachte [redacted] en [redacted],

Op 1 februari 2022 zijn ten behoeve van het Openbaar Ministerie (OM)/ de Rechtspraak met thebigword twee vertaalovereenkomsten afgesloten.

Deze overeenkomsten zijn bij u bekend als:

- Overeenkomst met nummer 40100029019 voor perceel 1 - vertaaldienstverlening t.b.v. Nederland Noord (OM en de Rechtspraak), ingegaan op 1 februari 2022;
- Overeenkomst met nummer 40100029018 voor perceel 3 - vertaaldienstverlening t.b.v. Nederland Zuid-West (OM en de Rechtspraak), ingegaan op 1 april 2022.

De vertaaldienstverlening van thebigword die uit deze overeenkomsten voortvloeit, voldoet niet aan de eisen die hieraan zijn gesteld en de voorwaarden zoals die tussen thebigword en het OM/ de Rechtspraak zijn overeengekomen.

Gebleken is dat in de afgelopen periode van juli 2022 tot en met i.i.g. januari 2023 er niet voldaan is aan de overeengekomen (tijdige) levering van de dienst.

De gebreken bestaan uit:

- Het niet leveren van **vertaaijgende-vertaalopdrachten**;
- Het niet tijdig aanleveren van de **vertalingenvertaalopdrachten**;

Dit heeft geleid tot een groot aantal maandelijkse klachten waar het Openbaar Ministerie (OM)/ de Rechtspraak stelselmatig hinder van hebben ondervonden.

Bijkomend is geconstateerd dat thebigword onvoldoende dan wel slecht bereikbaar is. De opvolging van en de afhandeling van de klachten is tevens ontoereikend.

Naar aanleiding hiervan zijn op 11 januari jl. en 2 februari jl. gesprekken gevoerd tussen de vertegenwoordiging van het Openbaar Ministerie (OM)/ de Rechtspraak en thebigword.

Hierin is gesproken over de ontstane tekortkomingen en heeft thebigword aangegeven zich in deze tekortkomingen te herkennen en toegezegd te zullen komen met een verbeterplan en op basis daarvan adequate maatregelen te zullen nemen om de tekortkomingen te mitigeren.

Op 8 februari j.l. heeft het Openbaar Ministerie (OM)/ de Rechtspraak het verbeterplan ontvangen waarin door thebigword is medegedeeld dat thebigword **uiterlijk 31 maart 2023** de bovengenoemde en in de gesprekken besproken alsmede in het verbeterplan aangehaalde tekortkomingen zal hebben verholpen.

Het Openbaar Ministerie (OM)/ de Rechtspraak wil met deze brief bevestigen akkoord te gaan met de door thebigword gestelde termijn om de gebreken te verhelpen met dien verstande dat het

Openbaar Ministerie (OM)/ de Rechtspraak deze termijn en de gestelde uiterste datum van 31 maart 2023 beschouwt als een formele termijn zoals nader genoemd in 6:82 en 6:84 BW.

Wanneer nakoming van de overeengekomen dienstverlening, waaronder o.a. te verstaan (tijdige) levering, binnen deze gestelde termijn uitblijft behoudt het Openbaar Ministerie (OM)/ de Rechtspraak zich het recht voor thebigword aansprakelijk te stellen voor de geleden schade dan wel zich het recht voor de overeenkomsten te ontbinden.

Het Openbaar Ministerie (OM)/ de Rechtspraak verzoekt u om de ontvangst van deze brief per omgaande schriftelijk te bevestigen bij Simone Baatenburg de Jong, e-mail:

[@minjenv.nl](mailto: @minjenv.nl).

Gewijzigde veldcode

In de hoop u hierbij voldoende te hebben geïnformeerd,
Verblijf ik,

Hoogachtend,

<naam en handtekening>

Document 97

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (Parket-Generaal)
Verzonden: vrijdag 24 februari 2023 16:20
Aan: [redacted] (DVOM)
Onderwerp: FW: Dutch OM Analysis and Remedial Plan
Bijlagen: Dutch OM Project Review and Remedial Action Plan - Client.pdf; Dutch OM Project Review and Remedial Action Plan - Client.pdf

Alvast ter voorbereiding op dinsdag mijn versie van het plan met commentaar en aanvullingen. Grappig is dat de versie waarin ik commentaar en vragen heb toegevoegd kleiner is dan het origineel.

Groet,

[redacted]
06 - [redacted]

Van: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
Verzonden: donderdag 23 februari 2023 17:45
Aan: [redacted] (Parket-Generaal) <[redacted]@om.nl>
Onderwerp: FW: Dutch OM Analysis and Remedial Plan

Van: [redacted]@thebigword.com>
Verzonden: donderdag 23 februari 2023 17:08
Aan: [redacted] (DVOM) [redacted]@om.nl>
CC: [redacted]@thebigword.com>
Onderwerp: FW: Dutch OM Analysis and Remedial Plan

Hi [redacted]

Hierbij, zoals zojuist afgesproken onze analyse- en verbeterplan t.b.v. het Openbaar Ministerie. Ik ga nu zorgen voor een vertaalde versie, ondertussen kun je wellicht deze versie al delen.

Bel of mail gerust als er vragen en/of opmerkingen zijn.

Vriendelijke groet,

thebigword

[redacted]
Regional Manager – Netherlands and EU

M: (+31)6 [redacted]
[redacted]@thebigword.com
www.thebigword.com
Herengracht 124-128, 1015BT Amsterdam, The Netherlands

Interpreting Services Ltd, thebigword Inc, TBW Global Ltd and TBW Global LLC. The ultimate holding company is WordSynk LLC.

This document is strictly confidential and is intended only for use by the addressee. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or other action taken in reliance of the information contained in this email is strictly prohibited. Any views expressed by the sender of this message are not necessarily those of thebigword Group Ltd and its subsidiary companies. If you have received this transmission in error, please use the reply function to tell us and then permanently delete what you have received.

All services provided by thebigword are subject to our Terms and Conditions of trading which can be found at <https://en-gb.thebigword.com/terms-and-conditions-2/>

Thebigword Privacy Policy is available on our website at <https://en-gb.thebigword.com/privacy-policy/>

Document 98

[redacted] (Parket-Generaal)

Van: [redacted] (AP Den Haag)
Verzonden: maandag 27 februari 2023 22:41
Aan: [redacted] (DVOM)
CC: [redacted] (AP Den-Haag); [redacted] (AP Den Haag)
Onderwerp: Validatie analyse prestatie leverancier Vertalers
Bijlagen: 230227_Validatie analyse vertalers_BCAPDH_v0.1.pptx

Beste [redacted]

Bedankt dat je vanmiddag al tijd hebt gemaakt om gezamenlijk naar de data te kijken. Ik heb in bijgaande ppt een aantal bevindingen gezet.

Samengevat:

- Gehanteerde formule om prestatie te meten is correct.
- Te meten prestatie wat mij betreft enkel op opgeleverde opdrachten doen.
- Databestand Smartflow verrijken met data leverancier voor volledig beeld.
- Aandachtspunt is de data vanuit leverancier, hoe worden de cruciale velden gevuld? Dit bij leverancier nagaan om te voorkomen dat jouw berekeningen in twijfel getrokken kunnen worden. Het omzetten hiervan heb ik niet kunnen valideren.

Mocht je nog vragen hebben laat het dan vooral weten.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Adviseur Bedrijfsvoering

Openbaar Ministerie
Arrondissementsparket Den Haag
088 - [redacted]
Telefoon: 06- [redacted]
www.om.nl

Van: [redacted] (DVOM) <[redacted]@om.nl>
Verzonden: maandag 27 februari 2023 11:03
Aan: [redacted] (AP Den Haag) [redacted]@om.nl>
Onderwerp: RE: vraag