

2022-Directieverklaring Congrestolken

Conformiteit

Hiermee verklaren wij als bestuur van Congrestolken dat het invoeren en onderhouden van een kwaliteitsmanagementsysteem een essentieel onderdeel is van ons beleid. Wij werken daarbij conform ISO 9001 en ISO 23155 (Conference Interpreting) en ISO 17100 (Translation Services). Om bovenstaande te kunnen waarborgen zijn maatregelen en procedures ingevoerd en vastgelegd.

Wij conformeren ons aan de vereisten van het systeem, zoals daar zijn:

- De eisen en voorschriften, zoals deze zijn vastgelegd voor de ISO-certificeringen voor bovengenoemde normen;
- De AVG en RI&E voorschriften en regelgeving;
- De *Code of Professional Ethics* en de *Professional Standards* van onze beroepsorganisatie AIIIC. Hierin zijn de gedragsregels opgenomen voor onze organisatie en voor de tolken die wij inzetten.

Doel

Het kwaliteitsbeleid van Congrestolken heeft tot doel de verwachtingen van de opdrachtgever aan onze tolk- en vertaaldiensten op een structurele manier waar te maken. Het bestuur, onze medewerkers en de ingezette freelance tolken en vertalers hebben een klantgerichte en doelbewuste instelling. Zij kennen en onderschrijven onze kwaliteitsdoelstellingen. Ons kwaliteitssysteem richt zich op de beheersing en continue verbetering van essentiële processen.

Door middel van het kwaliteitssysteem kunnen de kwaliteit van de diensten, de dienstverlening zelf en de klanttevredenheid gehandhaafd en verbeterd worden. Het bestuur is van mening dat een goede kwaliteit van de organisatie en daarmee de goede kwaliteit van de dienstverlening, de continuïteit van de onderneming garanderen.

Processen

De processen omvatten met name:

- De voorbereiding van een tolk- of vertaalopdracht en het beantwoorden aan de wensen van de klant, het adviseren over de aanpak en teamsamenstelling van een opdracht, en het informeren en in optie nemen van de passende tolken of vertalers.
- De begeleiding van een opdracht op locatie of op afstand en het coördineren van aanpassingen.
- Het afhandelen van de opdracht met een evaluatie en de facturering.

Bestuur

Het bestuur van Congrestolken beschouwt kwaliteitsmanagement en het voldoen aan de bovengenoemde ISO-normen als een belangrijk onderdeel van haar taken. Het zal dit beleid ieder jaar evalueren, aanpassen en de daaruit voortvloeiende verbeteringen bespreken met alle direct betrokkenen. Hiervoor zal het bestuur ook input vanuit de beroepsorganisatie AIIIC meenemen.

Medewerkers

Hierin verwacht het bestuur ook medewerking van de medewerkers en van de door Congrestolken ingezette freelance tolken en vertalers.

- De medewerkers voldoen aan de vereiste kennis voor tolkopdrachten zoals verwoord in hoofdstuk 4 van ISO 23155: *General provisions about conference interpreting*.
- Bovendien werken zij conform hoofdstuk 7: *Requirements concerning the conference interpreting service provider (CISP)* en Annex F: *Customary practice when recruiting conference interpreters*. De daartoe benodigde middelen en processen worden regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd in overleg met het bestuur.
- Voor vertalingen voldoen zij aan ISO 17100 deel 3.1.7 *Competences of translation project managers*.

Tolken

De tolken verbinden zich bij aanvaarding van een opdracht aan:

- Hoofdstuk 6 van ISO 23155: *Requirements and recommendations applicable to conference interpreters in connection with conference interpreting assignments*.
- De AIIC *Code of Professional Ethics and Professional Standards*.
- Congrestolken's *General Conditions for Interpreters*.
- Met name de eisen voor betrouwbaarheid en veiligheid van gegevens en documentatie zijn hierin belangrijk.

Elk van onze tolken wordt getoetst volgens hoofdstuk 5: *Competences and qualifications of conference interpreters*.

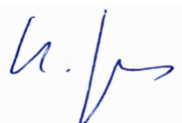
Vertalers

De door Congrestolken ingezette vertalers en revisoren verbinden zich aan ISO 17100 delen 3.1.3 tot en met 3.1.6 voor wat betreft hun *Professional competences and qualifications*.

Wij zien erop toe dat deze verklaring 3-jarlijks herzien of herbevestigd wordt.

Amsterdam, 21 november 2022

Namens Coöperatief Congrestolkensecretariaat U.A.



Ricarda Gras

Voorzitter van het bestuur van Congrestolken