

Onderzoek naar de verwerking door JenV van gegevenssets van de tolkdienstverlening

Rapportage van de uitkomsten

—

Finale versie – 4 februari 2026



Inhoudsopgave

1. De opdracht **3**
1.1. Achtergrond 4
1.2. Aanvullende uitvraag 4
1.3. Scope, methoden en beperking 4
1.4. Aard van de opdracht 5
2. Procescontrole **6**
2.1. Aanpak 7
2.2. Procesomschrijving 7
2.3. Observaties, risico's en aanbevelingen 10
3. Gegevenscontrole **11**
3.1. Aanpak 12
3.2. Observaties en aanbevelingen 12

© 2026 KPMG Accountants N.V. Alle rechten voorbehouden.

1. De opdracht

1. De opdracht en scope (1/2)

1.1. Achtergrond

De Rijksoverheid maakt veel gebruik van tolk- en vertaaldiensten. De inkoop van tolk- en vertaaldiensten wordt georganiseerd via het rijksbrede Categoriemanagement Tolk- en Vertaaldiensten (hierna: 'het Categoriemanagement'). Het Ministerie van Justitie en Veiligheid (hierna: 'Ministerie van JenV') voert voor deze categorie de inkoop uit voor de gehele rijksoverheid.

In de kamerbrief van 13 april 2022 heeft de toenmalige minister van Justitie en Veiligheid aan de Tweede Kamer toegezegd audits uit te laten voeren met betrekking tot de juistheid en volledigheid van de door tolk- en vertaalbureaus aangeleverde gegevenssets c.q. managementrapportages. Deze rapportages worden gebruikt voor de monitoring van de prestaties van de geleverde tolk- en vertaaldienstverlening. In 2023 heeft KPMG deze audits uitgevoerd bij alle gecontracteerde tolkbureaus en in 2024 hebben de audits plaatsgevonden bij drie van de vier gecontracteerde vertaalbureaus.

1.2. Aanvullende uitvraag

In maart 2025 heeft het Ministerie van JenV KPMG gevraagd om een aanvullend onderzoek uit te voeren op de eigen processen. Dit onderzoek richt zich op de verwerking en de controle van de juistheid en volledigheid van de gegevenssets van tolkbureaus. Deze gegevenssets worden door Ministerie van JenV inzichtelijk gemaakt in de PowerBI-dashboard (hierna: 'BI-tool').

1.3. Scope, methoden en beperking

De reikwijdte van de vervolgopdracht, zoals afgestemd met het Categoriemanagement hebben wij als volgt uitgewerkt:

- Dit onderzoek heeft betrekking op de tolkdienstverlening en vier verschillende overeenkomsten van vier verschillende opdrachtgevers en vier verschillende tolkbureaus.
- De periode in scope betreft het gehele jaar 2024;
- Het onderzoek bestaat uit twee onderdelen:
  1. Procescontrole: onderzoek op het verwerkingsproces met betrekking tot het ontvangen, gereed maken en verwerken van de van de gegevenssets in CSV-file format (hierna: gegevenssets) in de BI-tool (inclusief het toetsen van de technische, handmatige controles vóór verwerking) en de risico's die zich voordoen ten aanzien van de juistheid en volledigheid van de monitoring;
  2. Gegevenscontrole: onderzoek op de juistheid en volledigheid van de gerapporteerde monitorgegevens in de BI-tool en de achterliggende formules die de data uit de gegevenssets vertalen naar deze monitoringgegevens in de BI-tool. Specifiek gaat het hierbij om de volgende gegevens (zie volgende pagina):

KPMG © 2026 KPMG Accountants N.V. Alle rechten voorbehouden.

1. De opdracht en scope (2/2)

- KPI1 (leverzekerheid) en KPI2 (leverbetrouwbaarheid) volgens de definities zoals opgenomen in het Dossier Financiële Afspraken ('DFA');
- In de 'KPI Overzicht' dashboard:
  - Aantal Bestellingen;
  - Reisafstand tolk in km;
  - Factuurtotaal incl. btw;
  - Aantal uren op locatie;
  - Aantal uren op afstand;
  - Grafiek KPI score door het jaar heen;
- In de 'Leverwijze en Spend' dashboard:
  - Verdeling Leverwijze;
  - Verdeling leverwijze o.b.v. aantal bestellingen;
- In de 'Talen' dashboard:
  - Gevraagd taalniveau per taal: alleen de top 5 talen;
  - Geleverd taalniveau per taal: alleen de top 5 talen;
- In de 'Moties' dashboard; en
  - Verdeling verklaring niet leveren t.o.v. #bestellingen;
  - Verdeling motivatie afwijkende leveringen taalniveau;
- Vergoeding aan de tolken.

Voor beide onderdelen van dit onderzoek zijn de volgende onderzoeksmethoden toegepast: interviews met betrokken medewerkers van het Ministerie van JenV, observatie van het monitoringsproces en de BI-tool, en de documentenanalyse.

Het onderzoek richtte zich niet op de generieke IT-beheersmaatregelen en geprogrammeerde controles binnen de systemen van het Categoriemanagement. Deze aspecten vielen buiten de scope van dit onderzoek en wij hebben dan ook geen specifiek onderzoek uitgevoerd naar de werking van deze controles.

In de rapportagefase zijn de feitelijke bevindingen zoals opgenomen in dit rapport, afgestemd met het Categoriemanagement. Zij krijgen de gelegenheid om opmerkingen en toelichtingen te geven. Waar relevant zijn deze reacties verwerkt in de definitieve rapportage.

1.4 Aard van de opdracht

Dit onderzoek betreft geen accountantscontrole, maar is adviserend van aard. De methodiek die wij hebben gehanteerd is het uitvoeren van de beschreven werkzaamheden en het rapporteren van de feitelijke bevindingen op basis van die werkzaamheden. Hierbij hebben wij tevens aanbevelingen voor verbeterpunten opgenomen in de rapportage.

De aard van de werkzaamheden houdt in dat wij geen accountantscontrole, beoordelingsopdracht of andere assurance opdracht hebben uitgevoerd.

Ons advies in deze rapportage is uitsluitend gebaseerd op de uitgevoerde werkzaamheden in overeenstemming met het vastgestelde werkprogramma met de opdrachtgever.

KPMG © 2026 KPMG Accountants N.V. Alle rechten voorbehouden.

2. Procescontrole

2. Procescontrole (1/4)

2.1. Aanpak

Het verwerkingsproces is onderverdeeld in drie deelprocessen:

1) Het ontvangen van de gegevenssets;
2) Het gereedmaken van de bestanden voor verwerking;
3) Het verwerken van de bestanden in de BI-tool.

Deze stappen worden in de onderstaande procesbeschrijving nader toegelicht. Het eerste onderdeel van de door KPMG uitgevoerde werkzaamheden bestond uit het valideren van het verwerkingsproces met betrekking tot het ontvangen, gereed maken en verwerken van de gegevenssets in de BI-tool. Daarbij is specifiek aandacht besteed aan de risico's die zich kunnen voordoen ten aanzien van de juistheid en volledigheid van de monitoring. De benodigde inzichten in de procesbeheersing zijn verkregen via interviews en doorlopen van het proces op de computer met de datasteward Tolk- en Vertaaldiensten (hierna: de datasteward) alsmede met de Dienst Business Intelligence (hierna: Dienst BI. Deze interviews en doorlopen van het proces op de computer vonden fysiek plaats bij het Ministerie van JenV op 18 juni 2025.

2.2. Procesomschrijving

<u>Ontvangen</u>

Voor het aanleveren van de gegevensset wordt door het Ministerie van JenV een CSV-file template beschikbaar gesteld aan de tolkbureaus. De gegevenssets, bestaande uit gegevenssets, worden op maandelijkse basis per contract door de tolkbureaus aangeleverd aan de datasteward middels een beveiligde bestandenpostbus. Daarin zijn voor iedere overeenkomst verschillende submappen aangemaakt per tolkbureau. De tolkbureaus hebben alleen toegang tot hun eigen map en per overeenkomst een submap. De tolkbureaus uploaden de gegevenssets in deze map in de bestandenpostbus. De datasteward ontvangt een geautomatiseerde e-mail wanneer documenten in de bestandenpostbus zijn geüpload.

Nadat het desbetreffende tolkbureau haar gegevensset heeft geüpload, wordt deze door de datasteward gedownload en in de ICT-omgeving van het ministerie opgeslagen en bewaard. Uitsluitend personen die vanuit het werk toegang moeten hebben tot deze mappen, hebben hiertoe de noodzakelijke toegang.

Voor het aanleveren van de gegevenssets door de tolkbureaus is in de werkafspraak met de tolkbureaus een uiterlijke aanlevering van de gegevenssets op de 15e van elke volgende maand bepaald. Het verschilt per tolkbureau wanneer de aanlevering plaatsvindt. De datasteward voert maandelijks handmatige controles uit om te verifiëren of alle te ontvangen gegevenssets daadwerkelijk zijn aangeleverd. Deze controles zijn gericht op de volledigheid van de aanlevering en bestaan uit:

- Het nagaan in de submappen in de ICT-omgeving van het ministerie of alle tolkbureaus zijn of haar gegevenssets hebben aangeleverd;
- Het contact houden met de tolkbureaus in het geval deze de gegevenssets te laat of niet hebben aangeleverd;
- Het tijdig laten weten wanneer wel een harde deadline is voor het aanleveren van gegevenssets in verband met het opstellen van rapportages; en
- Het ontvangen van communicatie vanuit de tolkbureaus wanneer zij verwachten de gegevenssets te laat of niet aan te leveren.

Daarnaast bevatten de gegevenssets cumulatieve bestellingen. De gegevenssets omvatten alle bestellingen die zijn geleverd én gefactureerd, geannuleerde en niet-geleverde bestellingen. Hierdoor bevatten de gegevenssets bestellingen die in eerdere maanden zijn besteld en na facturatie zijn toegevoegd aan de gegevensset, waardoor deze bestellingen pas in de betreffende latere maand(en) zichtbaar zijn in de gegevensset.

KPMG © 2026 KPMG Accountants N.V. Alle rechten voorbehouden.

2. Procescontrole (2/4)

Gereed maken

Na ontvangst van de gegevenssets voert de datasteward een eerste handmatige controle uit met behulp van het bestand *'Excel testbestand voor de data sets*'. Dit document bevat ingebouwde formules die automatisch signaleren of:

- Het bestandsformat correct is toegepast;
- Verplichte velden zijn ingevuld; en
- Gestandaardiseerde teksten, zoals tolktaal en dienstsoort, juist zijn toegepast.

De tijdens deze controle geconstateerde fouten kunnen worden verdeeld in twee categorieën:

- Fouten in de formats c.q. schrijfwijze. Hierbij is de gegevensset niet ingevuld op basis van de gestandaardiseerde velden van de template. Deze fouten worden door de datasteward gecorrigeerd in de gegevensset;
- Overige fouten, zoals lege velden en dubbele regels, worden niet door de datasteward gecorrigeerd in de gegevensset. De gegevensset wordt dan teruggestuurd naar het desbetreffende tolkbureau met het verzoek deze te herstellen en opnieuw aan te leveren.

Indien uit de handmatige controle door middel van het testbestand blijkt dat geen fouten zijn geconstateerd, zoals hierboven zijn beschreven, worden de gegevenssets door de datasteward geüpload naar een testomgeving in PowerBI.

In deze testomgeving voert de datasteward nogmaals een controle uit op de gegevenssets ter verificatie van de juistheid en volledigheid voorafgaand aan verdere verwerking in de daadwerkelijke BI-tool:

1) In PowerBI testomgeving wordt door de datasteward een validatie gedaan of de gegevensset dubbele artikel- en/of opdrachtnummers bevat. Elke opdracht behoort een uniek artikel- en opdrachtnummer te bevatten en daarmee eenmalig in de gegevensset voor te komen;
2) Daarna wordt door de datasteward een refresh in PowerBI gedaan. Na deze refresh geeft PowerBI aan wanneer de gegevensset lege velden bevat. Voor de verwerking van de gegevenssets in PowerBI dienen alle verplichte velden ingevuld te zijn dan wel een motivatie te bevatten indien afgeweken wordt van de template;
3) Tot slot controleert de datasteward of het dashboard geen afwijkende of onlogische nummeringen of percentages aangeeft en/of de dashboard visuals in orde zijn.

Hiervoor wordt ook het bestand *'Excel testbestand voor de data sets*' gebruikt waarin de achterliggende formules van de PowerBI testomgeving zijn verwerkt.

Zodra alle gegevenssets in orde zijn upload de datasteward de gegevensset in de bestandenpostbus voor de Dienst BI. Dit wordt per gegevensset gedaan.

Verwerken

De Dienst BI ontvangt een melding zodra een gegevensset in de bestandenpostbus is geüpload. De Dienst BI haalt deze gegevensset uit de bestandenpostbus en slaat deze op in de omgeving van de DienstBI. In deze omgeving zijn aparte mappen aangemaakt per tolkbureau. Vervolgens wordt de gegevensset uit de bestandenpostbus verwijderd om aan de datasteward aan te geven dat de gegevensset door de Dienst BI is opgepakt en zal worden verwerkt.

Omdat de BI-tool en gegevenssets enkel geannuleerde, niet geleverde en gefactureerde bestellingen omvatten, zorgen later gefactureerde bestellingen voor een aanvulling van de gegevenssets. Hierdoor kan een verschil ontstaan tussen het gerapporteerde aantal bestellingen over een periode en het feitelijke aantal bestellingen over dezelfde periode.

KPMG © 2026 KPMG Accountants N.V. Alle rechten voorbehouden.

2. Procescontrole (3/4)

Middels een python-script worden de gegevenssets voor alle contracten tot één gegevensset per tolkbureau gemaakt. Deze gegevenssets worden vervolgens geüpload in de BI-tool en middels een SQL-script verwerkt tot KPI dashboards.

Monitoring

Sinds 2025 neemt de datasteward structureel deel aan de implementatie van nieuwe overeenkomsten en licht het gebruik en overdracht van de gegevensset hierin toe.

De datasteward en de Dienst BI voeren onderling actief overleg waar nodig daarbij zijn er in ieder geval tweewekelijkse overleggen vast ingepland. Tijdens deze overleggen worden eventuele onjuistheden en/of onvolledigheden in de aangeleverde gegevenssets besproken. Daarnaast vindt periodiek overleg plaats tussen de centrale contract-managers en de tolkbureaus.

© 2026 KPMG Accountants N.V. Alle rechten voorbehouden.

2. Procescontrole (4/4)

2.3. Observaties, risico's en aanbevelingen

In onderstaande tabel (op deze en de volgende pagina) zijn de observaties opgenomen die tijdens de procescontrole zijn vastgesteld, inclusief de bijbehorende risico's en aanbevelingen ter verbetering van het proces.

Observatie	Beschrijving	Risico	Aanbeveling
1. Deadline voor de aanlevering van de gegevenssets niet geformaliseerd	Contractueel is de 7e van de volgende maand overeengekomen. Doordat de tolkbureaus niet altijd op de 7e van de volgende maand de gegevenssets kunnen aanleveren is middels werkafspraken overeengekomen dat de tolkbureaus de maandelijkse gegevenssets uiterlijk de 15e van de volgende maand aanleveren.	Het niet formeel vastleggen van de middels een werkafspraak aangepaste datum van aanlevering en het vastleggen van één uniforme datum van aanlevering, kunnen ertoe leiden dat rapportages ten behoeve van de monitoring niet tijdig of volledig beschikbaar zijn.	Het contractueel vastleggen van een uniforme deadline voor het maandelijks aanleveren van gegevens bevordert een tijdige en volledige totstandkoming van de rapportages. Bovendien biedt dit voldoende gelegenheid om eventuele correcties door te voeren vóór de definitieve verwerking. Vastlegging van een uniforme deadline in de overeenkomst vergemakkelijkt daarnaast de monitoring en handhaving van deze afspraken.
2. Geen extra controle laag op aanlevering datasets	De datasteward voert momenteel handmatige controles uit om te verifiëren of alle gegevenssets zijn aangeleverd. Deze werkwijze is foutgevoelig omdat de controle niet systematisch is ingebed in het proces en geen vier-ogenprincipe wordt toegepast. Bovendien voert de Dienst BI geen aanvullende controles uit op de volledigheid van de gegevenssets die door de datasteward zijn klaargezet voor upload in de BI-tool (zie ook observatie 3).	Er bestaat een risico dat niet-ontvangen of ontbrekende gegevenssets onopgemerkt blijven, wat kan leiden tot onvolledige gegevens in de BI-tool / monitoringsdashboard.	Implementeer een extra controle laag binnen de Dienst BI op de volledigheid van de ontvangen gegevenssets. Dit kan leiden tot meer zekerheid dat over een bepaalde rapportageperiode alle datasets in de BI-tool volledig zijn opgenomen. Een mogelijke controlemaatregel is het versturen van een bevestigingsmail aan de datasteward om te verifiëren of het overzicht van de verwerkte gegevenssets overeenkomt met de ontvangen en verwachte gegevenssets.
3. Geen formeel vastgelegd proces	Het werkproces voor het ontvangen, bewerken en verwerken van gegevenssets is niet gedocumenteerd of formeel vastgelegd. De benodigde proceskennis berust grotendeels bij de betrokken datasteward.	Bij afwezigheid van de betrokken datasteward, bijvoorbeeld door ziekte of verlof, bestaat het risico dat werkzaamheden worden vertraagd of niet kunnen worden uitgevoerd, wat de continuïteit van het proces in gevaar brengt.	Het formeel vastleggen en documenteren van het werkproces voor het ontvangen, bewerken en verwerken van datasets draagt bij aan een uniforme uitvoering van de werkzaamheden. Daarnaast bevordert dit de overdraagbaarheid van kennis, waardoor het proces ook bij afwezigheid van de datasteward voortgezet kan worden zonder vertraging.

KPMG © 2026 KPMG Accountants N.V. Alle rechten voorbehouden.

3. Gegevenscontrole

3. Gegevenscontrole (1/3)

3.1. Aanpak

Om de juistheid en volledigheid van de gerapporteerde monitorgegevens in de BI-tool te onderzoeken, evenals de onderliggende formules die de gegevens uit de gegevenssets vertalen naar deze monitoringinformatie in de BI-tool, hebben wij de volgende aanpak gehanteerd:

1. Wij hebben de datasets over het jaar 2024 ontvangen van de datasteward op 11 juni 2025;
2. Daarnaast hebben wij op 30 juni 2025 de aggregeerde gegevenssets over hetzelfde jaar ontvangen van de Dienst BI;
3. In samenwerking met de Dienst BI hebben wij online sessies gehouden om de dashboards van de vier contracten binnen scope te bekijken in de BI-tool en screenshots te maken van de relevante componenten over het jaar 2024. Deze screenshots zijn genomen op:
   - 1 juli 2025;
   - 6 augustus, en;
   - 15 september.

   Omdat de initiële screenshots voor twee tolkbureaus niet de juiste contracten bevatten die binnen de scope van deze opdracht vallen, zijn na 1 juli twee aanvullende sessies georganiseerd om de juiste screenshots te maken;
4. Op basis van de hierboven verzamelde informatie is een analyse uitgevoerd om de juistheid en volledigheid van de gerapporteerde monitorgegevens in de BI-tool vast te stellen;
5. Tot slot zijn de onderliggende berekeningen getoetst op juistheid aan de hand van de verzamelde informatie.

3.2. Observaties en aanbevelingen

Wij hebben drietal observaties vastgesteld, die wij hieronder nader toelichten, inclusief bijbehorende aanbevelingen.

3.2.1 Juistheid data van de berekening van KPI-2 Leverbetrouwbaarheid

Observatie

Zoals opgenomen in de instructie voor de berekening van de KPI's die door de Dienst BI wordt gebruikt, wordt voor de berekening van KPI-2 Leverbetrouwbaarheid onderstaande gehanteerd:

- Het percentage van het aantal geleverde bestellingen waarbij het geleverde taalniveau overeenkomt of hoger ligt dan het gevraagde taalniveau.

Ter onderbouwing van afwijkingen dienen de tolkbureaus motivatiecodes op te nemen in de rapportages. Deze motivatiecodes zijn als volgt:

- AT-1: In het Rbtv is geen Tolk ingeschreven op het gevraagde taalniveau;
- AT-2: Bij spoed bij Opdrachtgever kan gevraagd taalniveau niet tijdig worden geleverd;
- AT-3: Voorkeurstolk door Besteller uitgevraagd;
- AT-4: Geplande tolk uitgevallen wegens ziekte of zwaarwegende persoonlijke omstandigheden en er is geen / niet tijdig een andere geschikte tolk beschikbaar;
- AT-5: Geplande tolk uitgevallen a.g.v. weers- of verkeersomstandigheden, omzetten naar een tolkopdracht op afstand is niet mogelijk.

KPMG © 2026 KPMG Accountants N.V. Alle rechten voorbehouden.

3. Gegevenscontrole (2/3)

Wanneer KPI-2 wordt berekend op basis van bestellingen zonder motivatiecode, waarbij ervan wordt uitgegaan dat geen afwijking heeft plaatsgevonden, blijkt dat het percentage leverbetrouwbaarheid bij twee tolkbureaus afwijkt van de gerapporteerde KPI-2, zoals berekend volgens de voorgenoemde methode. Uit de analyse blijkt dat niet voor alle afwijkingen een motivatie is gegeven door de tolkbureaus. Voorts is in sommige gevallen een motivatiecode gebruikt, terwijl geen sprake was van een afwijking ten opzichte van het gevraagde taalniveau.

Tot slot wordt bij een tolkbureau contractueel vastgelegd dat de opdrachtgever bij elke bestelling bewust kiest voor het enkel inzetten van een tolk met het Rbtv-taalniveau C1. Tevens is C1 Rbtv-taalniveau als doelstelling opgenomen en wordt levering van een B2-tolk als mismatch gedefinieerd in de SLA. Bij dit tolkbureau worden echter ook tolken in het Rbtv-taalniveau B2 besteld en geleverd. De raamovereenkomst verwijst ook naar andere aanbestedingsdocumenten en inschrijvingsonderdelen, waarin specifieke gesprekssituaties ook worden meegenomen. Hierdoor is het in bepaalde gesprekssituaties mogelijk een B2-tolk in te zetten, hetgeen tegenstrijdig is met de SLA waarin de levering van B2-tolken als mismatch worden gedefinieerd. Op basis van de voorhanden rapportages en motivatiecodes is niet vast te stellen dat de B2-tolk voor een specifieke gesprekssituatie werd ingezet.

Aanbeveling

Wij adviseren om de rapportages van de tolkbureaus te accepteren, mits elke afwijking van het gevraagde taalniveau voorzien is van een correcte motivatie.

Tevens raden wij aan een nieuwe motivatiecode toe te voegen voor situaties waarin een tolk met een hoger taalniveau is geleverd dan gevraagd en in de gevallen waarin specifieke gesprekssituaties leiden tot de inzet van een B2-tolk wanneer op basis van de overeenkomsten een C1-tolk de norm is.

Voorts raden wij aan om voor afwijkingen tussen het gevraagde taalniveau en het contractueel overeengekomen taalniveau, die resulteren in een verschil in het geleverde taalniveau, een motivatiecode op te nemen.

Tot slot adviseren wij om de inhoud van de overeenkomsten op elkaar af te stemmen. Hierbij zouden de KPI's, zoals vastgelegd in de SLA, in overeenstemming moeten worden gebracht met de mogelijkheden tot afwijking in specifieke gesprekssituaties, zoals beschreven in een bijlage van de raamovereenkomst.

Door afwijkingen te specificeren, worden verschillen inzichtelijk en krijgt het MJenV de mogelijkheid om hier, indien gewenst, actief op te sturen en worden interpretatieverschillen van de overeenkomsten voorkomen.

3.2.2 Juist- en volledigheid weergave 'Geleverd taalniveau per taal (alleen top 5 talen)'

Observatie

Voor de berekening van dit dashboarditem wordt gekeken naar het aantal bestellingen waarbij het gevraagde taalniveau overeenkomt met het geleverde taalniveau. Deze methode houdt echter geen rekening met mogelijke afwijkingen in de geleverde taal zelf. Het is dus mogelijk dat het taalniveau correct is, maar dat een andere taal is geleverd dan oorspronkelijk gevraagd. Wanneer ook de daadwerkelijk geleverde taal wordt meegenomen in de analyse, ontstaan discrepanties in de weergave van dit dashboarditem in de BI-tool.

Deze bevinding is gebaseerd op verschillen die zijn vastgesteld bij het toepassen van de verschillende berekeningen op de data van één tolkbureau.

KPMG © 2026 KPMG Accountants N.V. Alle rechten voorbehouden.

3. Gegevenscontrole (3/3)

Aanbeveling

Om inzicht te bieden in zowel het gevraagde als het daadwerkelijk geleverde taalniveau én de taal zelf, adviseren wij om een aanvullend dashboarditem op te nemen in de BI-tool. Dit nieuwe item zou specifiek rapporteren of het geleverde taalniveau én de geleverde taal overeenkomen met wat oorspronkelijk is besteld.

Het huidige dashboarditem '*Geleverd taalniveau per taal'* richt zich voornamelijk op de kwaliteit van het geleverde taalniveau, maar houdt geen rekening met mogelijke afwijkingen in de geleverde taal waardoor een onvolledig beeld ontstaat van de geleverde prestaties.

Daarnaast raden wij aan om contractuele afspraken te verduidelijken over hoe afwijkingen in taal (zoals bij KPI 2 Levernauwkeurigheid) geïnterpreteerd moet worden.

Dit biedt waardevolle stuurinformatie voor kwaliteitsmonitoring en contractbeheer.

3.2.3 Dashboarditem 'Vergoedingen aan de tolken'

Het dashboarditem *'Vergoedingen aan de tolken*' valt buiten de scope van dit rapport. De gegevens over de vergoedingen aan de tolken zijn op dit moment nog geen onderdeel van het Datawarehouse, waardoor het niet mogelijk is om hiervoor een controleerbaar dashboard te maken. Wel is aangegeven dat dit item in de nabije toekomst zal worden geïntegreerd in de BI-tool, zodat ook deze informatie op termijn inzichtelijk en toetsbaar wordt.

KPMG © 2026 KPMG Accountants N.V. Alle rechten voorbehouden.

© 2026 KPMG Accountants N.V., een naamloze vennootschap en lid van het KPMG-netwerk van zelfstandige ondernemingen die verbonden zijn aan KPMG International Limited, een Engelse entiteit. Alle rechten voorbehouden.

Document Classification: KPMG Confidential