

Offertes voor vertalers en tolken

Een praktische handleiding uitgewerkt door Els Govaerts en Maja Reimers

Wanneer iemand voor een bepaalde dienst een beroep wil doen op een leverancier, weet hij graag vooraf hoe het proces zal verlopen, welke voorwaarden de aanbieder hanteert en hoeveel dit ongeveer zal kosten. Vaak wil hij ook verschillende aanbieders vergelijken om de voor hem interessantste keuze te kunnen maken. Soms ook vereist de aankoopprocedure van het bedrijf of de instelling waarvoor hij werkt dat er vooraf één of meer offertes beschikbaar zijn. Daarom moeten wij af en toe een offerte opstellen. Dat biedt kansen op een of meer opdrachten, maar het kost helaas ook tijd – en voor onze sector bestaan er geen handleidingen of voorbeelden, zoals dat voor de ambachtelijke beroepen wel het geval is. Daarom dit artikel over alle aspecten van een offerte in ons beroep.

Informatie vooraf – moet ik een offerte opmaken?

Als een potentiële klant je om een offerte vraagt, neem dan eerst contact op voor bijkomende informatie. Vraag om de te vertalen tekst zelf te ontvangen. Bekijk die tekst aandachtig (jouw vakgebied? Jouw talencombinatie? Heb je tijd? ...). Stel vooraf de nodige vragen aan de klant om te vernemen wat hij precies wenst of nodig heeft. Tracht commerciële achtergrondinformatie over de potentiële klant te verkrijgen (betaalmoraallijsten voor vertalers, online-databanken, ...). Trek je conclusies. Wat wil de klant, waarvoor moet de vertaling dienen, wat wil ik, en kunnen we deze wensen op elkaar afstemmen? Wil ik wel met deze klant in zee gaan? Als het antwoord ja is, maak dan de gevraagde offerte op.

Heb je toch twijfels? Je kunt in dat geval ofwel helemaal niet reageren, of om extra informatie vragen of hiervoor vriendelijk bedanken.

Maak in geen geval een offerte op als je niet voor die klant wil werken! Want een offerte wordt bindend na aanvaarding door de klant.

Inhoud van de offerte

Een offerte bevat een duidelijke omschrijving van de wensen van de (potentiële) koper en van ons als verkoper, evenals de voorwaarden waaronder een eventuele samenwerking tussen de partijen zou verlopen.

Aan de e-commercewet en de wet op de marktpraktijken hebben wij de volgende elementen ontleend die volgens onze interpretatie van deze twee wetteksten zeker in een offerte moeten worden opgenomen:

- de titel “offerte”
- volledige naam en geografisch adres, e-mailadressen, btw-nummer, telefoonnummer, zowel van de vertaler als aanbieder als van de potentiële klant
- de omschrijving van de opdracht en basisafspraken (talencombinatie, tekst/tolkopdracht/revisieopdracht, eventuele startdatum, leveringsdatum/uitvoeringstermijn, totaalprijs of tarief, leveringswijze
- bijzondere afspraken of instructies
- geldigheidsduur van de offerte
- datum en handtekening van de aanbieder, en ruimte voor dezelfde gegevens van de opdrachtgever

Daarbij bevelen wij ook sterk aan om de betalingstermijn en -wijze op te geven en jouw algemene voorwaarden toe te voegen. Wanneer de klant jouw offerte aanvaardt, zijn je AV met betalingstermijnen enz. dan ineens mee onderschreven.

Voeg ook toe hoe de klant de bestelling kan bevestigen, bv. door de door hem ondertekende offerte per e-mail terug te sturen, en binnen welke termijn je dat verwacht. Vraag ook om de facturatiegegevens van de opdrachtgever na te kijken en eventueel te corrigeren en aan te vullen. Heel vaak ontbreekt het btw-nummer van de klant in dit stadium.

Verder mag ook andere nuttige informatie vermeld worden, zoals bv. lidmaatschap van beroepsorganisaties, formules over geheimhouding, kwaliteitsprocedures, uitbreidingsfactor, de manier van tellen (doeltaal of brontaal) of bij uurtarief over de tijdsregistratie.

Bedenk dat de afspraken die in de offerte gemaakt worden bepalend zijn voor de relatie die je met de klant gaat opbouwen.

Let er anderzijds ook op dat de offerte niet met bijkomende informatie overladen wordt ("information overkill"). Een te uitgebreide offerte nodigt niet uit tot lezen, want ook klanten hebben meestal gebrek aan tijd.

Vormgeving

Voor de vormgeving van offertes zijn er geen regels. Je kunt in je offerte ingebedde berekeningstabellen opnemen of deze volledig als doorlopende tekst opmaken. Dat hangt van jouw voorkeur en huisstijl af. Belangrijk is duidelijkheid, want transparantie wekt vertrouwen. Maar zorg er zeker ook voor dat de offerte overzichtelijk is en een prettig ogende lay-out heeft. Een offerte is namelijk een soort visitekaartje van jou als professional.

Juridische gevolgen van de offerte

Als een klant onze offerte aanvaardt, wordt deze offerte bindend voor de twee partijen: zij gaan daardoor een verbintenis aan.

Dus: neem de tijd en bekijk alles grondig vóór je de offerte verstuurt.

Bekijk ook of er wel een échte offerte nodig is, soms volstaat een simpele prijsopgave per telefoon of e-mail.

Voorbereiden van een sjabloon

Om in concrete gevallen tijd te besparen, is het nuttig vooraf een sjabloon voor offertes op te maken, eventueel in verschillende talen. Dat is niet alleen wegens de tijdwinst interessant. Door de vooraf vastgelegde structuur heb je namelijk meteen een controle dat je geen belangrijke punten vergeet. Voor de berekening van de prijzen is het ook mogelijk met een ingebedde Excel-sheet te werken.

Reactie op het verzoek om een offerte

Reageer vlug wanneer je het verzoek om een offerte ontvangt. Vraag per mail of telefoon tegen wanneer de klant de offerte wenst. Dan hoef je niet overhaast te reageren en heb je de tijd om de offerte grondig en doordacht op te maken.

Achteraf

Voer een realiteits-/rendabiliteitscheck uit met betrekking tot het geleverde werk en de offerte. Maak een nacalculatie, registreer de bestede tijd en de prijs. Trek je conclusies: moet de prijs voor een volgende opdracht aangepast worden? Moet ik in de toekomst vragen om voor de afwerking meer tijd ter beschikking te krijgen? Moet ik concretere afspraken maken over de medewerking van de klant voor bepaalde inhoudelijke vragen?

Uitdiepen:

- <http://www.leren.nl/cursus/freelance/acquisitie/offerte.html>
- <http://www.lancelots.nl/marketing/acquisitie/offerte/training>
- Wet betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming (6 april 2010)(WMPC), te vinden op: <http://economie.fgov.be/nl/consument/Handelspraktijken/>
- Wet betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij (11 maart 2003) (e-Commercewet), te vinden op: http://economie.fgov.be/nl/modules/regulation/loi/20030311_l_aspects_juri_services_sociale_info_vises_art77.jsp
- FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie: "Bestek" op <http://economie.fgov.be/nl/consument/Handelspraktijken/Contracten/Devis/> (28/5/2012)

CONTROLE ONDERNEMINGSNUMMER

VIES

- http://ec.europa.eu/taxation_customs/vies/vieshome.do?selectedLanguage=EN

Graydon

- <http://www.netonline.be/ondernemen/btw-nummers.asp>

BETAALMORAAL

- Verwijzingen naar mailinglijsten over betaalmoraal en zakelijke praktijken vind je op: www.translators.be onder 'ledenzone', link 'betaalmoraal'. Natuurlijk kun je ook altijd een "status inquiry" via FastInfo versturen.

Aandachtspunten bij het opstellen van een offerte

Bepalen van het werkvolume

Leg in uw offerte ondubbelzinnig vast over welke teksten het gaat. Als de aanvraagmail slechts één bijlage bevat, is dat niet moeilijk. Dan kun je gewoon opgeven "de tekst in bijlage van uw mail op datum van ...". Maar als er meerdere bijlagen zijn, soms met erg ingewikkelde of op elkaar gelijkende benamingen kan het ook raadzaam zijn om een lijstje te maken van alle titels van de bijgevoegde documenten. Dan kan niemand achteraf zeggen dat er nog andere bestanden moesten worden vertaald ... Vergeet ook niet te controleren of de bestanden geen tekst bevatten die door Word of het gebruikte telprogramma niet worden meegeteld, bijvoorbeeld in tekeningen of sommige soorten tekstvakken.

Deelleveringen bij grote opdrachten

Bij grote opdrachten dien je met meerdere aspecten rekening te houden. Je zult gedurende een langere tijd niet of minder beschikbaar zijn voor andere klanten. Als je pas op het einde betaald wordt, heb je geen of minder inkomsten uit de "gewone" kleinere opdrachten. Dus is het redelijk om tussentijdse betalingen overeen te komen. Daarvoor zijn er tal van verschillende formules denkbaar: bijvoorbeeld maandelijks of 1/3 bij aanvaarding opdracht, 1/3 in het midden en 1/3 op het einde. Je kunt ook elk hoofdstuk afzonderlijk leveren en je voor elk geleverd hoofdstuk laten betalen. Er zijn tal van mogelijkheden. Belangrijk is dat je dit vooraf bedingt en er met de klant duidelijke afspraken over maakt.

Zorg ook dat je door een eenmalige grote opdracht niet je vaste klanten verliest, die geregeld met kleinere opdrachten terugkeren. Voor een grote opdracht plan je best slechts een deel van de beschikbare tijd in. Zo blijft er voldoende tijd over om ondertussen nog kleinere opdrachten voor bestaande klanten uit te voeren.

Websites

Bij het opstellen van een offerte voor de vertaling van een website is extra voorzichtigheid geboden. Het totale volume van een website is niet direct zichtbaar. Soms schuilen achter een pagina verschillende andere subpagina's die je niet onmiddellijk ontdekt en daardoor niet meetelt. Vraag de klant daarom altijd om de oorspronkelijke Word-bestanden aan te leveren of als die niet (meer) beschikbaar zijn, om de teksten zelf van de website te (laten) halen. Bovendien zouden de interne hyperlinks binnen de website verdwijnen wanneer je de tekst zomaar van het internet plukt. Als de klant zelf de teksten van het web haalt, kan hij dit zo doen dat deze behouden blijven en is het zijn verantwoordelijkheid dat de bestanden volledig zijn.

Extra werk

In de praktijk gebeurt het vaak dat de klant tijdens een lopende opdracht een ondertussen gewijzigde tekst doorzendt en vraagt om tijdens het vertalen rekening te houden met de nieuwe, gewijzigde versie. Dat verstoort soms niet alleen het werkritme, het brengt meestal ook extra werk mee. In dat geval deel je de klant mee dat het hier om een nieuwe opdracht/meerwerk gaat en dat hiervoor niet alleen extra betaald moet worden, maar dat dit extra werk ook in het tijdsschema van de vertaler moet passen. Misschien heeft de vertaler de daarvoor benodigde tijd al voor een andere, volgende opdracht ingepland.

Niet naleven van de afgesproken datum voor aanlevering van de bronteksten

Wij als vertalers komen meestal als voorlaatste in de "productieketen" van drukwerk, net voor de drukker. Soms ontstaan er in het proces van het opstellen en goedkeuren van de teksten binnen een ondernemingshiërarchie vertragingen, maar de afspraak met de drukker is al lang vooraf vastgelegd. Geregeld worden teksten dan ook later aangeleverd dan afgesproken. Dat brengt problemen mee voor de vertaler. Vele opdrachtgevers verwachten in zo'n geval dat de vertaler daar een mouw aan past. In dat geval laat de klant je haast geen andere keuze dan opnieuw over de opdracht te onderhandelen, aangezien hij een essentieel onderdeel van het contract (dat door ondertekening van de offerte tot stand is gekomen) niet naleeft. Het alternatief is je planning aan te passen en overuren te presteren.

Mogelijkheden om dit op te lossen zijn, afhankelijk van de werkplanning van de vertaler en na onderhandeling met de klant:

- de vertaling evenveel dagen/uren later leveren. Dit kun je ook al voorzien in je offerte.
- deze opdracht als een nieuwe opdracht zien en opnieuw onderhandelen over het geheel.
- De situatie kan zich ondertussen wel op verschillende manieren verder ontwikkeld hebben. Als de opdracht wordt uitgesteld, heb jij in de nieuwe periode misschien al een boeking voor een andere opdracht. Of misschien heb je helemaal geen vervanging voor het werk dat nu op korte termijn wegvalt.
- Als je toestemt om de opdracht toch maar vlugger af te werken, kun je onderhandelen over een compensatie voor de gepresteerde overuren, nacht- of weekeindwerk.

In elk geval hoef je je hier niet zomaar bij neer te leggen. Het is immers de klant die een essentieel onderdeel van het contract geschonden heeft.

De order intrekken tijdens een lopende opdracht

Soms gebeurt het dat een klant/vertaalbureau een opdracht annuleert, terwijl wij al aan het werk zijn. In dit geval zijn er weer verschillende mogelijkheden.

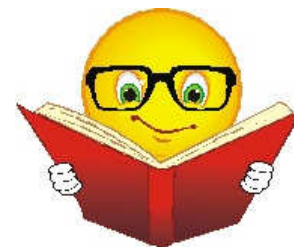
- De vertaler levert de vertaling conform de orderbeschrijving en wordt daarvoor betaald. Ook al proberen vertaalbureaus dat te weigeren, bedenk dat je gewoon het contract naleeft en dat zij dat ook moeten doen. Per slot van rekening heb je hiervoor tijd vrijgehouden en misschien andere opdrachten geweigerd.
- Een minder radicale optie is dat je ophoudt met vertalen, het al vertaalde gedeelte levert en dat de klant de reeds geleverde prestaties betaalt. Hierbij wordt de geleden schade verdeeld: de klant betaalt een stukje vertaling dat hij niet gebruikt en jij verliest inkomsten voor een stuk van een geplande opdracht die niet doorgaat. Met een beetje geluk kun je deze tijd echter nog vullen met een kleine spoedopdracht of ander nuttig werk.

In elk geval hoef je niet te aanvaarden dat je een tijd gewerkt hebt zonder daarvoor vergoed te worden omdat de klant zich bedenkt. Voorwaarde is wel dat de opdracht duidelijk in de opdrachtbeschrijving/offerte omschreven is.

Voorbeeldofferte in tabelvorm

BEDRIJF
Straat + nr.
Postcode – Gemeente
Land
Telefoonnummer
E-mailadres
www.website.be

Ondernemingsnummer (btw-nr.)
Bankrekeningnr.
IBAN
SWIFT/BIC



OFFERTE nummer

Klant:
Naam
Adres
Tel./fax

Datum: van offerte
(Klant bestelt bij: Naam vertaler)

Valuta: EUR

Btw-nummer: btw/ondernemingsnr.

Contactpersoon: die offerte gevraagd heeft

Omschrijving:	Dienst:	Talen-combinatie:	Tarief-eenheid:	Aantal eenheden	Tarief:	Totaal excl. btw:
Titel tekst	Vertaling	Taal a = > Taal b	regels in doeltaal (60 tekens)	1000	5 per regel	5000,00
		Taal a => taal c		1100	5 per regel	5500,00

Subtotaal: 10500,00
Btw (21%): + 220,50
Totaal: 10720,50

Tijdslijn	
Aanvang:	Voltooiing:
x werkdagen na ontvangst van de ondertekende offerte per fax of e-mail	Datum (evt. + uur)

Opmerkingen:

- Het aantal regels in de doeltaal (waarop de uiteindelijke factuur berekend wordt) is nog onbekend. Uit de praktijk is gebleken dat een vertaling meestal ca. 10% langer is dan het origineel. Dat is al in deze offerte verrekend, zodat dit een maximumbedrag is. U betaalt ook niet meer dan het reële aantal regels van de doeltekst.
- Niet-overschrijfbaar tekst (in tekeningen enz.) is niet meegerekend in deze offerte omdat de gebruikte software die niet ziet. Wanneer die ook in een apart Word-documentje moet worden vertaald, wordt de prijs daarvan tegen hetzelfde tarief aan de factuur toegevoegd.
- De voorgestelde leveringstermijn geldt indien de bestelling binnen de 2 werkdagen bevestigd wordt door de offerte ondertekend terug te mailen of faxen. Wanneer de bevestiging later komt, wordt de leveringsdatum opnieuw besproken.

De vertaler verklaart zich te houden aan de vertrouwelijkheid van de inhoud van de tekst.
De opdrachtgever verklaart zich akkoord met de algemene voorwaarden van de vertaler in bijlage.

Voor akkoord,
Datum offerte

Voor akkoord,
datum:

Aanbieder

De opdrachtgever.

Volgende pagina: Algemene voorwaarden vertaler

Voorbeeldofferte in tekstvorm

BEDRIJF

Straat + nr.

Postcode – Gemeente

Land

Telefoonnummer

E-mailadres

www.website.be

Ondernemingsnummer (btw-nr.)

Bankrekeningnr.

IBAN

SWIFT/BIC

**OFFERTE**

Voor de vertaling van het [taal brontekst] naar het [taal doelttekst]
van uw tekst [doc-naam] in bijlage bij uw mail van [datum]

Alle door mij uitgevoerde vertalingen en aanverwante werken worden uitgevoerd volgens de bepalingen van de deontologische beroepscode van de Belgische Kamer van Vertalers, Tolken en Filologen (www.translators.be), waarvan ik lid ben. In verband met de aan mij toevertrouwde opdrachten acht ik mij strikt aan het beroepsgeheim gebonden.

Het tarief voor vertalingen bedraagt in [jaar] x,xx EUR per regel (excl. btw), berekend op de doelttekst, waarbij één regel 60 tekens inclusief spaties telt. Voor eventueel druk- en/of zetwerk is het belangrijk te weten dat vertalingen in het algemeen langer zijn dan de originele teksten.

Uw tekst bevat in totaal xxx tekens. Met de uitbreidingsfactor ingerekend zal de prijs max. x,xx EUR (excl. btw) bedragen. De facturatie gebeurt uiteraard op basis van de werkelijke lengte van de afgewerkte tekst en zal de opgegeven maximumprijs nooit overstijgen.

Voor het afwerken van deze vertaling reken ik x werkdagen. Ik zou na ontvangst van uw orderbevestiging (per brief, fax of e-mail) met de vertaling kunnen van start gaan.

Betaling binnen 30 dagen na factuurdatum. Offerte geldig tot [datum].

Ik hoop u hiermee de gewenste informatie gegeven te hebben.

Met vriendelijke groeten,
[Naam vertaler]

Voor akkoord,
Datum:

[Handtekening]

De aanbieder

Voor akkoord,
Datum:

[Handtekening]

[Functie]
De opdrachtgever
Naam, geografisch adres,
ondernemingsnummer

Volgende pagina: Algemene voorwaarden vertaler