

Nota van inlichtingen

Levering van tolkdiensten

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Derde nota van inlichtingen

30 september 2021

Inleiding

1.1 Algemeen

Deze Nota van Inlichtingen maakt onderdeel uit van het Beschrijvend Document en prevaleert boven het Beschrijvend Document en de daarbij behorende Bijlagen.

Deze Nota van Inlichtingen bevat de antwoorden en reacties van het CBR op vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden.

1.2 Aanvullingen

Met deze Nota van Inlichtingen zijn de volgende documenten gewijzigd en bijgevoegd als Herziene Documentatie:

- Bijlage 1 PvE tolkdiensten

Vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden en antwoorden en reacties van het CBR

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend document 1.4.1	Wat verstaat u onder 'kwalitatief goede' tolken?	Tolken die ten minste voldoen aan de eisen zoals gesteld in de Aanbestedingsstukken.
2	Beschrijvend document 1.4.1	Is onze aanname juist dat rijvaardigheidsonderzoeken niet tot de scope behoren?	Dat klopt.
3	Beschrijvend document 1.4.1	<p>Aanvraag tolk bij beroeps examens: Op de site van het CBR lezen wij het volgende: ...'Vervolgens kunt u het examen aanvragen. Dit doet u door het aanvraagformulier in te vullen, te ondertekenen en te mailen naar klantenservice.ccv@cbr.nl. Op het aanvraagformulier moet u ook aangeven op welke locatie u het examen wilt doen. '</p> <p>We hebben hierover de volgende vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wat is de reden van de schriftelijke aanvragen van het examen i.p.v. digitaal? 2. Bij de beroepsexamens is het proces nu: eerst tolk reserveren en daarna het examen. Begrijpen we dat goed? Wat is de reden van deze volgorde; eerst tolk en locatie dan examen terwijl bij Auto/brommer eerst examen bij het CBR gereserveerd wordt en daarna de tolk? 3. Wie bepaalt de examenlocatie van de beroepsexamen in het huidig proces? En wilt u dit proces blijven handhaven? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Het digitaal aanvragen is momenteel al mogelijk voor de theorie-examens voor vrachtauto en bus; dat is de categorie met de grootste afname van Tolkdiensten. Voor de categorie theorie-examens recreatievaart kunnen aanvragen naar verwachting per 2022 digitaal worden gedaan. Als service richting burgers die minder digitaal vaardig zijn biedt het CBR vooralsnog de mogelijkheid examens ook schriftelijk aan te vragen. 2. Door de verscheidenheid van de producten in combinatie met de verschillende talen die kunnen worden aangevraagd, adviseert het CBR Kandidaten om, alvorens het daadwerkelijke examen te boeken, eerst contact te leggen met de Opdrachtnemer om de (on)mogelijkheden te bespreken. 3. De Kandidaat geeft een voorkeur door voor een examenlocatie en periode. Het CBR bepaalt (rekening houdend met de beschikbaarheid van de zalen en de wensen van de Kandidaat) de definitieve examenlocatie en tijd. Als de Kandidaat vervolgens een Tolk wil bestellen, doorloopt hij de stappen zoals beschreven in hoofdstuk 3 van het DAP (zie Bijlage 2B).
4	Beschrijvend document 3.2.2	U vraagt van inschrijvers een aanbiedingsbrief. De door u gevraagde informatie is echter allemaal terug te vinden op de UEA en/of wordt tijdens de implementatieperiode in de DAP afgestemd en vastgelegd. Ons voorstel is om de aanbiedingsbrief achterwege te laten aangezien deze geen meerwaarde biedt voor het beoordelingsteam en inschrijvers hierop niet beoordeeld worden. Kunt u met ons voorstel akkoord gaan en zo niet waarom niet.	Nee, de Inschrijver dient een aanbiedingsbrief bij te voegen overeenkomstig paragraaf 3.2.2 van het Beschrijvend Document. Waar de ruimte in het UEA beperkt is, biedt een aanbiedingsbrief de ruimte voor een eventuele uitgebreidere toelichting op bijvoorbeeld een samenwerking.
5	Beschrijvend document 4.2 en 4.3	Vervolg vraag NVI 9 en 12. Hartelijk dank voor uw antwoorden. We hebben hierover aanvullende vragen:	Het CBR gaat niet akkoord met uw voorstel om dezelfde methodiek toe te passen als de Rijksoverheid. Het CBR maakt zijn eigen afweging inzake de toe te passen methodiek.

		<p>- Begrijpen we het goed dat voor elk kwaliteitscriterium er door 3 beoordelaars 1 score wordt toegekend in consensus als volgt: Als voorbeeld:</p> <p>K1: maximaal te behalen punten:230 beoordeling door 3 beoordelaars: 1 90% 2 70% 3 70%</p> <p>In consensus wordt bepaald dat de score bv 70% is. Berekening is dan als volgt $230 \times 70\% = \text{Punten } 161$</p> <p>Als onze veronderstelling juist is wijkt u hiermee af van de wijze van beoordeling vanuit de rijkoverheid. Die zou als volgt zijn:</p> <p>K1: maximaal te behalen punten:230 beoordeling door 3 beoordelaars 1 90% 2 70% 3 70%</p> <p>Gemiddelde score = 77% Berekening is dan als volgt: $230 \times 77\% = \text{Punten: } 176,33$</p> <p>Ons voorstel is om dezelfde methodiek toe te passen als de Rijkoverheid. Kunt u hiermee akkoord gaan, zo niet waarom niet.</p>	<p>De beoordeling van de Inschrijvingen wordt gedaan door ten minste drie beoordelaars (meer dan drie kan dus ook) die de deskundigheid hebben die nodig is om de Inschrijving inhoudelijk te beoordelen. Het beoordelingsteam van het CBR komt <i>in consensus</i> tot een score op een Gunningscriterium, niet door het berekenen van het gemiddelde van de individuele scores. Dus bijvoorbeeld op de wijze zoals geschetst in het eerste voorbeeld in uw vraag (161 punten), en niet zoals geschetst in het tweede voorbeeld (176,33 punten). Bij het consensusmodel komt het beoordelingsteam door een plenaire bespreking van de individuele scores tot één gezamenlijke score. Het CBR hecht belang aan dit model waarbij het beoordelingsteam met één mond spreekt en als één achter de gegeven score staat. Het CBR houdt vast aan deze methodiek.</p>
6	Beschrijvend document 3.4.1	<p>Vervolgvrage NVI 94-c. U geeft aan dat een betaalfunctionaliteit valt onder de gevraagde competentie D. Een betaalfunctionaliteit wordt als een totaalpakket ingekocht. Het hebben van een betaalfunctionaliteit zegt niets over de competenties van de inschrijvers. Ons voorstel is om de betaalfunctionaliteit te laten vervallen. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet waarom niet? Ter overweging: Indien u niet akkoord gaat komt het gelijk speelveld in gevaar. Uw huidige leverancier is dan waarschijnlijk de enige partij die aan uw referentie eis kan voldoen.</p>	<p>De Inschrijver (de intermediair) hoeft niet zélf over de gevraagde competentie te beschikken. Om aan de Geschiktheidseis te voldoen kan een Inschrijver zich beroepen op de bekwaamheid van een Derde (zie paragraaf 3.5 van het Beschrijvend Document). Het staat Inschrijvers vrij om een samenwerking aan te gaan. Ondernemers die niet zelfstandig aan de gevraagde competenties voldoen, kunnen door samen te werken met een of meer andere ondernemers toch inschrijven op de Opdracht.</p> <p>De gevraagde ervaring met het exploiteren of ter beschikking stellen van een elektronische omgeving met een betaalfunctionaliteit voor het efficiënt bestellen en factureren van diensten acht het CBR voor de Tolkdiensten die het aanbesteedt van dermate belang dat competentie D gehandhaafd blijft. Let op: in de omschrijving van competentie D staat "diensten". Het hoeven dus niet per se tolkdiensten te betreffen.</p>

7	Beschrijvend document 4.4	Vervolg vraag NVI 13. Het is voor inschrijvers onvoldoende duidelijk wat u wilt terugzien zodat kan worden voldaan aan bijvoorbeeld een 'uitstekend' een 'zeer goed' of een 'goed'. Bovendien werkt dit subjectiviteit van de beoordelaars in de hand. Wij vragen u specifiek per score de omschrijving aan te passen.	Het CBR blijft bij de antwoorden op de vragen 12 en 13 in de tweede Nota van Inlichtingen en heeft daar niets aan toe te voegen. Het CBR volgt de zienswijze dat de opzet van het beoordelingskader subjectiviteit van de beoordelaars in de hand zou werken niet.
8	Beschrijvend document-Beoordelingskader 4.7.1	K1. Uw huidige leverancier vraagt de naam van de rijsschool op bij het aanvragen van een tolk. In hoeverre is dit van belang voor het CBR en/of tolk cq kandidaat om deze informatie te ontvangen?	Het komt voor dat een rijsschool namens de Kandidaat de aanvraag voor de Tolkopdracht doet. Voor het CBR of de Tolk is de naam van de rijsschool niet van belang.
9	Beschrijvend document-Beoordelingskader 4.7.1	K1: In hoeverre is het voor het CBR wenselijk dat de opdrachtnemer de naam van zijn organisatie op het IT platform vermeld?	Dat maakt het CBR niet uit. Die keuze is aan de Opdrachtnemer.
10	Beschrijvend document-Beoordelingskader 4.7.4	Vervolg vraag NVI 157. Wij kennen uw huidige leverancier als een professioneel intermediair die u kan voorzien van het gemiddeld aantal reiskilometers per opdracht. Aangezien dit voor inschrijvers een belangrijk kostencomponent betreft voor de berekening van de prijs is uw huidige leverancier in het voordeel aangezien deze informatie ongetwijfeld bij hen bekend is. Hiermee komt het gelijk speelveld in gevaar, wij verzoeken u nogmaals om deze informatie te overleggen.	Bijlage 12 bevat een overzicht van de jaren 2017, 2018 en 2019 met het aantal examens waarbij een Tolk is ingezet, gespecificeerd naar CBR-locatie en taal. Het aantal reiskilometers hangt af van de woonplaats van de Tolk die wordt ingezet en de CBR-locatie waar het examen plaatsvindt. De Inschrijver kan op basis van de informatie in Bijlage 12 en aan de hand van zijn eigen netwerk van Tolken zelf berekeningen maken van het in te schatten aantal reiskilometers. Omdat het eigen netwerk van de Inschrijver het uitgangspunt voor zijn berekeningen zou moeten zijn (en niet het netwerk van de huidige opdrachtnemer) is van een ongelijk speelveld geen sprake en volgt het CBR u niet in deze zienswijze.
11	PVE 46	Vervolg vraag NVI 32. Het is voor inschrijvers ondoenlijk om alle tolken te voorzien van een tolkenpas. In de DAP 3.6 is opgenomen dat het CBR van de intermediair elke dag een overzicht van de tolken die de volgende dag aanwezig zijn voor een Examen. Deze lijst in combinatie met het legitimatiebewijs en rbtv tolkenpas dan wel registratienummer noodlijst lijkt ons voldoende bewijs dat de tolk voor intermediair werkt. Deelt u onze mening? Zo niet, waarom niet?	Eis E46 in het Programma van Eisen is aangepast. Het is wenselijk dat de Tolk een tolkenpas van de Opdrachtnemer kan overleggen, maar niet verplicht.
12	DFA 2.9	Vervolg vraag NVI 52: U geeft aan dat de voorbereidingstijd een tot twee uur betreft. We zagen op de site van het CBR naast de terminologielijsten ook toetsmatrijzen die bestaan uit zo'n 32 pagina's elk. In hoeverre is het voor de tolk van belang om de toetsmatrijzen te kennen?	Bij eerdere CCV-examens is gebleken dat tolken tijdens de examens moeite hadden met het vertalen van vakjargon dat in beroepsexamens voorkomt. Naar aanleiding hiervan zijn er door de divisie CCV terminologielijsten opgesteld zodat de tolk zich hierop kan voorbereiden. De toetsmatrijzen geven informatie over de onderwerpen die worden bevraagd tijdens het examen. Het doornemen van de toetsmatrijzen van het betreffende examen kan de tolk helpen in de voorbereiding om een goed beeld te vormen waar het examen om gaat. Tevens kan het de tolk helpen om de bevraagde terminologie in de juiste context te plaatsen.

13	SLA-KPI 2	Vervolg vraag NvI 37. U geeft geen antwoord op het eerste gedeelte van de vraag: is het door u genoemde startpercentage van 90% het huidige rbtv%?	De berekening van KPI 2 in het SLA is in zijn geheel aangepast. Er is geen sprake van een startpercentage van 90%. Op de eerste peildatum dient de Opdrachtnemer minimaal 92% leverbare kwaliteit van al zijn leveringen te realiseren. Als u bedoelt te vragen wat het percentage leverbare kwaliteit van de huidige intermediair is, dan is het antwoord dat dat niet relevant is voor deze Aanbesteding.
14	Bijlage 6	Vervolg vraag NvI 69. U heeft bevestigend geantwoord op onze vraag. Wij zien in bijlage 6 de toevoeging "op locatie" nog niet terug. Graag zien we de bijlage aangepast	Er is geen sprake van een toevoeging "op locatie". Competentie B 'Ervaring met het optreden als intermediair voor Tolkdiensten' blijft gehandhaafd zoals omschreven in de Herziene Documentatie van het Beschrijvend Document en Bijlage 6, beide gepubliceerd samen met de tweede Nota van Inlichtingen.
15	DFA 2.2, Bijlage 2A SLA tolkdiensten 2.6 en Beschrijvend document 4.7	In 2019 bedroeg de gemiddelde reisafstand 114 kilometer per opdracht. Dit is op basis van uw methodiek gemiddeld € 87,78 per opdracht. a. Kunt u bevestigen dat u dit bedrag heeft gebruikt bij het bepalen van (de aangepaste) bandbreedte? b. Kunt u aangeven welke reductie in reisafstand u verlangt als te bereiken doelstelling (SLA)?	a. Nee. Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 45 in de tweede Nota van Inlichtingen van 24 augustus 2021 heeft het CBR geen informatie over het aantal reiskilometers voorhanden. Gegevens van de huidige opdrachtnemer over het aantal reiskilometers zijn ook niet relevant; zie het antwoord op vraag 10. b. Het CBR hanteert hiervoor geen concreet cijfer. De reductie van het aantal reiskilometers door Tolken wordt wel gemonitord en is een vast onderwerp in de gesprekscyclus tussen de Opdrachtnemer en het CBR, waarbij in samenspraak wordt bekeken wat de mogelijkheden zijn.
16	Bijlage 2b, DAP, 4.2	In uw beantwoording op vraag 129 in NvI geeft u kort aan dat de indexering die van toepassing is op de tarieven van het CBR zelf los staat van de indexering die wordt toegepast op de tarieven van de tolkdienst aangeboden door het CBR. U stelt dat dit twee verschillende zaken zijn. Vanuit het oogpunt van de Kandidaat gaat het om de betaalbaarheid en is het tarief van het CBR en de tolkdienst een optelsom en ervaart hij deze als één geheel. In die zin zou een gelijke indexeringsmethodiek verdedigbaar en wenselijk zijn. Wij hebben dan ook de volgende vragen: a. Kunt u meer uitgebreid het verschil motiveren? Waarom zijn dit twee verschillende zaken als betaalbaarheid voor de Kandidaat volgens u zo belangrijk is? b. In uw ogen is het dus denkbaar dat het CBR een verhoging van 5% voor een examen doorvoert, terwijl de tolkdienst voor het CBR een verhoging van 1% doorvoert? c. Op basis van welke andere gronden mag het CBR volgens u een prijsverhoging doorvoeren welke niet van toepassing zijn voor de Opdrachtnemer?	a. De diensten die het CBR levert verschillen van de diensten die een intermediair van tolken levert. Het faciliteren van een theorie-examen is iets anders dan het faciliteren van Tolkdiensten. Daarmee verschillen de factoren die van invloed zijn op de prijzen van respectievelijk het CBR en een intermediair die Tolkdiensten levert. Beiden voeren ieder een autonome bedrijfsvoering. Het prijsbeleid van het CBR en de totstandkoming van zijn prijzen staan dan ook los van hoe prijzen van een intermediair tot stand komen. De Kandidaat is de opdrachtgever die op eigen naam een theorie-examen koopt van het CBR en separaat hiervan een Tolkopdracht koopt van een tolkenintermediair. De levering en facturatie van deze Tolkopdracht vindt plaats via de intermediair, niet via het CBR. Doordat deze twee processen separaat zijn ingericht is het voor de Kandidaat duidelijk dat het CBR de Tolkdiensten niet levert. b. Ja, in theorie zou dat kunnen. c. Het antwoord op deze vraag is niet relevant. Het gaat om twee verschillende diensten, zie de toelichting die is gegeven bij a.

17	Beschrijvend document	Examensduur, ivm gereserveerde tijden en online boekingen: Komt het voor dat examens uitlopen? Indien ja, heeft u gemiddelde uitloopcijfers?	Nee, examens lopen niet uit. Er is sprake van een vaste examenduur. Wanneer die is verstreken is het voor de Kandidaat technisch niet mogelijk het examen voort te zetten.
18	Beschrijvend document	Heeft het CBR een top-10 lijst van meest gevraagde talen?	Uit Bijlage 12 Overzicht examens Theorie en CCV 2017-2019 kan de Inschrijver informatie halen over de meest gevraagde talen.
19	Beschrijvend document, 4.7.4 P1 en P2	Kunt u bevestigen dat de op te geven prijs exclusief het CBR-tarief per examen dient te zijn?	Ja. Het gaat in deze Aanbesteding alleen om de tarieven voor de Tolkdiensten. De Kandidaat betaalt de kosten voor het theorie- of praktijkexamen rechtstreeks aan het CBR.