

	Betreft document, paragraaf, bladzijde	Vraag, opmerking
1.	UTI 2.1	Worden er op dit moment al videotolken ingezet? Zo ja, hoeveel Ja dit gebeurt. Helaas zijn in de huidige managementrapportage geen aantallen meegenomen. We kunnen alleen aangeven dat dit bij perceel 2 ongeveer de helft van het aantal tolkdiensten betreft. Bij perceel 1 ligt dat aandeel lager, rond de 20%.
2.	UTI 2.3	Zijn video-diensten ook ad-hoc nodig? Of is er altijd sprake van een gereserveerde afspraak? Er is in principe altijd sprake van een gereserveerde afspraak.
3.	UTI 5.1	Uit hoeveel personen bestaat de beoordelingscommissie en wat is hun functie? De beoordelingscommissie bestaat uit 4 personen, ondersteuners en managers die te maken hebben met tolkdiensten op hun afdeling.
4.	UTI 7.2.3	U schrijft hier over vertaaldiensten. IS onze aanname juist dat u hier tolkdiensten bedoeld? Dit moet inderdaad tolkdiensten zijn. DE UtI is hierop aangepast.
5.	UTI 7 algemeen	Dit hoofdstuk gaat over de geschiktheidseisen maar u benoemd hier niet het ISO 18841 certificaat. Deze normering geeft aan dat je als bemiddelaar van Tolkdiensten je organisatie dusdanig inricht, dat de tolk aan de allerhoogste kwaliteitsnormen voldoet. Om een kwalitatief goede keuze te maken stellen wij voor deze geschiktheidseis op te nemen. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet. Waarom niet? Wij gaan deze eis niet toevoegen. Aanbestedingsrechtelijk is het niet toegestaan eisen gedurende de procedure toe te voegen. De UtI is hierop aangepast. De geschiktheidseis 4 'Beschikken over een adequaat kwaliteitsborgingssysteem' komt hiermee te vervallen.
6.	UTI Grootste risico's en oplossingen pagina 40/41	Graag horen wij van u wat het UWV en de huidige leverancier de afgelopen 4 jaar hebben ondernomen om: 1. Het aantal Poolse Tolken (volume) te laten toenemen; UWV is een pilot gestart om een aantal Poolse vertalers en tolken vast in dienst te nemen, om op die manier de schaarste te kunnen opvullen. Tot nu toe is dat 2 Fte. en 2. Welke maatregelen er reeds zijn getroffen om het aantal annuleringen te laten dalen; Dit voorkomt dat intermediairs reeds bekende/bestaande oplossingen aandragen. Klanten worden uitgenodigd via de post. Daarnaast wordt contact onderhouden via de mail en telefoon. Vanwege Covid zijn er momenteel weinig tot geen fysieke oproepen. Als dat weer aan de orde is dan worden per SMS reminders gestuurd vlak voor de afspraak.

		Er zitten reeds consequenties aan afzeggen zonder bericht: bij een 1^e afzegging zonder bericht volgt een waarschuwing, bij 2^e afwezigheid zonder bericht wordt een uitkering stopgezet. Voor afzeggingen met bericht is het echter lastiger.
7.	PVE E2	Er wordt een implementatieperiode gesuggereerd van 1 maand. De ervaring van Inschrijver leert dat het bouwen, implementeren en testen van een API koppeling meerdere maanden in beslag neemt. Inschrijver is daarom van mening dat de voorgestelde implementatieperiode niet realistisch is. Hoe kijkt Aanbesteder hiernaar? Wij erkennen dat we krap in de tijd zitten, één maand is een streefdatum, maar indien niet haalbaar dan zo snel mogelijk. De eis in het PvE is hierop aangepast voor zowel perceel 1 als perceel 2.
8.	PVE E6	Aanbesteder geeft aan dat er een REST API beschikbaar is om aanvragen uit Facilitor te halen. Kan de API documentatie hiervoor beschikbaar worden gemaakt? Dit zit in de applicatie Facilitor, dus na gunning kunnen we deze aanleveren.
9.	PVE E11	Welke gegevens verwacht Aanbesteder terug te zien in de opdrachtbevestiging? In een opdrachtbevestiging worden de volgende gegevens verwacht: Gespreksleider Projectnummer Meldingsnummer Talencombinatie Soort tolkdienst Datum Beoogde duur Soort gesprek Beëdigd De naam van de tolk
10.	PVE E15	Wordt een aanvraag van een telefonische dienst of videodienst ook via Facilitor gedaan? Zo ja, hoe verwacht aanbesteder dat het telefoonnummer of videolink bij de Aanvrager wordt aangeleverd? Is het mogelijk om deze gegevens via de API terug te koppelen en ondersteunt de interface van Facilitor het tonen van deze gegevens? PVE E15: Dit soort gegevens worden op dit moment niet zo doorgegeven. De API ondersteunt dit wel, dus dat zouden we bij de implementatie/aanbesteding zo mee kunnen nemen.
11.	PVE E24	De methodiek die u hier hanteert is ons niet volledig duidelijk. Wij verzoeken u een rekenvoorbeeld toe te voegen. De methodiek prijs per kwaliteitspunt selecteert de winnende inschrijver door middel van deze formule: Prijs per kwaliteitspunt = fictieve jaarprijs / definitief aantal punten op kwaliteit.

		De inschrijver met de laagste prijs per kwaliteitspunt is de winnende inschrijver. Voorbeeld: Voor perceel 1 schrijft inschrijver in met een fictief jaarbedrag van €58.000. Hij behaalt een definitief aantal punten op kwaliteit van 70. De prijs per kwaliteitspunt is dan 828,57. De methodiek is aangepast in de UtI. Zie hoofdstuk 8 van de UtI NvI 1.
12.	PVE E42	Zijn klachten ook op te halen uit Facilitator via de API? De klachten worden in Facilitator zelf aangemaakt, verzonden aan de leverancier en vervolgens wordt de afhandeling in Facilitator gedaan.
13.	UTI, § 2.3	Kunt u aangeven wat uw verwachting is ten aanzien van de ontwikkeling van de videotolkdienstverlening voor het UWV? Het aandeel videotolkdienstverlening gaat toenemen.
14.	2. Geschiktheidseis 4	Beschikken over een adequaat kwaliteitsborgingssysteem" U vraagt hier naar de ISO 17100, de norm voor de vertaaldienstverlening. Bedoelt u hier wellicht de ISO 18841 voor de tolkdienstverlening? De ISO 1700 norm komt te vervallen. De UtI is hierop aangepast, zie ook vraag 5 van deze NvI. De eis wordt niet aangepast naar de ISO 18841 norm. Aanbestedingsrechtelijk is het niet toegestaan eisen gedurende de procedure toe te voegen.
15.	Gunningscriteria Perceel 1	Kwaliteit van de tolkdiensten en de intermediair. In de vraag worden 10 subvragen gesteld die onderbouwd dienen te worden met bewijs. 2 A4 biedt hiervoor weinig ruimte. Kunt u het aantal pagina's uitbreiden tot 4? Dat is akkoord. De UtI is hierop aangepast, zie UtI NvI 1.
16.	Gunningscriteria Perceel 1	USP's: Kunt u het aantal pagina's uitbreiden tot 2? Dat is akkoord. De UtI is hierop aangepast, zie UtI NvI 1.
17.	Gunningscriteria Perceel 2	Kwaliteit van de tolkdiensten en de intermediair. In de vraag worden 9 subvragen gesteld die onderbouwd dienen te worden met bewijs. 2 A4 biedt hiervoor weinig ruimte. Kunt u het aantal pagina's uitbreiden tot 4? Dat is akkoord. De UtI is hierop aangepast, zie UtI NvI 1.
18.	Gunningscriteria Perceel 2	Grootste risico's en oplossingen: Kunt u het aantal pagina's uitbreiden tot 2? Dat is akkoord. De UtI is hierop aangepast, zie UtI NvI 1.
19.	Gunningscriteria perceel 1, paragraaf 8.3 social return	De staffel van social return percentages is aangepast, zie de UtI NvI 1.
20.	UtI paragraaf 7.2.2 ervaring	Onder geschiktheidseis 3 is bij het 2e punt een schrijffout in de aantallen hersteld, zie UtI NvI 1. Het aantal bij punt 2 is nu in overeenstemming met het minimum aantal in bij punt 1 voor zowel perceel 1 als bij perceel 2.

