

**Aanbesteding:** Tolkdiensten  
**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Utrecht  
**Referentie:** -

**Toelichting:**

De offerteaanvraag (alleen het hoofdstuk "Gunningscriteria") en het prijzenblad zijn geüpdatet naar aanleiding van deze Nota van inlichtingen.

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
1                                Vraag 1. Par. 5.2.1 - Kwaliteitsborging

**Vraag:**

Dank voor uw Europese aanbesteding vertaaldiensten. Volgens uw planning is de termijn voor het stellen van vragen inmiddels verstreken. Toch zouden wij u willen vragen om enkele vragen van ons toch te beantwoorden. Bij voorbaat dank voor uw flexibiliteit en antwoorden.

Vraag 1. Par. 5.2.1 - Kwaliteitsborging

“U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.”

- Er is een kwaliteitsborgingsnorm die specifiek is toegespitst op het uitvoeren van tolkdiensten, namelijk ISO 18841. Deze norm is in onze branche zeer gebruikelijk. Wij constateren dat ISO 18841 perfect aansluit bij de scope van de onderhavige Opdracht, namelijk het op een betrouwbare, adequate en efficiënte manier kunnen leveren van hoogwaardige tolken voor diverse situaties. Bovendien heeft ISO 18841 betrekking op het gehele proces rondom tolkdienstverlening, d.w.z. vanaf het selecteren en inzetten van de juiste tolk, tot en met het actief monitoren van klanttevredenheid en het voortdurend verbeteren van de dienstverlening. In onze optiek is een ISO 18841-certificaat dan ook zeker gelijkwaardig aan ISO 9001. Kunt u bevestigen dat een organisatie die haar kwaliteitssysteem voor tolkdiensten conform ISO 18841 heeft laten certificeren, voldoet aan uw geschiktheidseis inzake Kwaliteitsborging?

**Antwoord:**

Volgens de Planning kunnen er vragen gesteld worden tot 8 juli. De termijn loopt dus nog lange tijd.

**Beantwoord op:**            15-06-2022  
**Label:**                        Inhoud

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
2                                Vraag 2. Par. 5.2.2 – Informatiebeveiliging

**Vraag:**

"U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging."  
- Net als u, hechten wij veel waarde aan informatiebeveiliging. ISO 27001 is echter nog geen gemeengoed binnen onze branche. Wanneer als harde eis zou worden gesteld dat de inschrijver reeds ten tijde van de inschrijving moet beschikken over een ISO 27001-certificaat, worden naar onze verwachting marktpartijen uitgesloten die prima in staat zijn om de Opdracht naar behoren uit te voeren. Dit komt de mededinging niet ten goede en dat is zonde. Wij willen u daarom verzoeken om hier op een soortgelijke manier mee om te gaan als de Rijksoverheid bij tolk- en vertaalaanbestedingen doet, namelijk door de winnende inschrijver een redelijke termijn te bieden (bijvoorbeeld zes maanden na ingangsdatum van het contract) om het ISO 27001-certificaat te overleggen. Eventueel zou als aanvullende voorwaarde kunnen worden gesteld dat de inschrijver moet kunnen aantonen dat hij zich ten tijde van de inschrijving reeds in een ISO 27001-implementatietraject met een duidelijk tijdsplan bevindt. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Uw voorstel is akkoord. U dient uiterlijk zes maanden na de ingangsdatum van de overeenkomst een ISO 27001 certificaat te overleggen. Na voorlopige gunning toont u aan het implementatietraject is opgestart en op koers ligt voor de vereiste datum, hierbij dient u uit te gaan van 01-04-2023.

**Beantwoord op:** 15-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

7.3 Culturele aspecten tolken

**Vraag:**

Alle tolken die Inschrijver inzet zijn gehouden aan de Gedragscode voor Tolken en Vertalers. Daarin staat onder meer dat zij in de uitoefening van hun beroep zich onthouden van het tot uitdrukking brengen van een persoonlijke mening. Voor een volledige en doeltreffende communicatie tussen de partijen voor wie zij werken mag zo nodig actief opgetreden worden om - bijvoorbeeld cultureel bepaalde - misverstanden en onbegrip te voorkomen. Uiteraard zet Inschrijver tolken in met kennis van de cultuur en achtergrond van inwoners, maar op grond van de Gedragscode is het de tolk niet toegestaan om zijn mening te geven. Door van de tolk te verwachten dat hij in sommige gevallen niet alleen letterlijk vertaalt, wekt dit gunningscriterium de suggestie dat de tolk meer moet doen dan is toegestaan volgens de Gedragscode. Kan Opdrachtgever het gunningscriterium op dit punt verduidelijken en daarbij rekening houden met de eisen zoals gesteld in

de Gedragscode? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Het gunningscriterium wordt geschrapt. De puntenverdeling voor de gunningscriteria wordt hiermee Aanvraagproces 50- Doorontwikkeling 10-Social Return 5 en Prijs 35.

**Beantwoord op:** 13-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

7.3 Culturele aspecten tolken

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever een concreet voorbeeld geven van een situatie - en de gewenste inzet van een tolk tijdens deze situatie - waarbij meer wordt verwacht dan de letterlijke vertaling? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 3.

**Beantwoord op:** 13-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

5.2.3 Vakbekwaamheid

**Vraag:**

Gaat u ermee akkoord dat wij als huidige leverancier van Tolkdiensten de gemeente Utrecht als referent opgeven? Zo niet, kun aangeven waarom niet?

**Antwoord:**

Ja, hiermee wordt de gevraagde ervaring immers aangetoond

**Beantwoord op:** 28-06-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

7 Gunningscriteria

**Vraag:**

In de markt is het gebruikelijk om met maximaal aantal pagina's te werken. Wij stellen daarom voor om voor gunningscriterium 1 vier pagina's te hanteren, voor gunningscriterium 2 drie pagina's te hanteren en

gunningcriterium 3 twee pagina's te hanteren. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Naar het oordeel van de gemeente is een woordenaantal beter vergelijkbaar dan een aantal pagina's. Zo hebben lettertype, lettergrootte, marges etc geen invloed op de ruimte die inschrijvers hebben voor de invulling van de criteria.

**Beantwoord op:** 11-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

7 Gunningscriteria

**Vraag:**

Bij de richtlijnen voor de beoordeling van de gunningcriteria mist Inschrijver de stap 'zeer goed'. Het verschil tussen het aantal punten voor 'uitstekend' en 'goed' is erg hoog. Wij adviseren bij gunningcriterium 1 tussen 'uitstekend' en 'goed' de stap 'zeer goed' toe te voegen voor 33,5 punten, bij gunningcriterium 2 'zeer goed' toe te voegen voor 17 punten en bij gunningcriterium 3 'zeer goed' toe te voegen voor 9 punten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?

**Antwoord:**

Uw suggestie voor Gunningscriterium 1 is overgenomen, mede omdat daar nu 50 punten te verdienen zijn i.p.v. 40 punten. Er is een nieuwe leidraad geüpload waarin het hoofdstuk gunningscriteria is aangepast.

**Beantwoord op:** 18-07-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Ad hoc tolkdiensten

**Vraag:**

Wij zouden graag meedoen, maar kunnen op dit moment niet voldoen aan de eis van ad hoc tolkdiensten. Wij vragen de Gemeente dat deel in een apart perceel te plaatsen.

**Antwoord:**

Ad Hoc tolkdiensten bedragen 80 tot 90% van de opdracht. Het resterende deel van de opdracht is dermate laag, dat het voor de gemeente niet haalbaar is om een apart perceel van te maken. Daarnaast is het voor de gemeente onwenselijk om voor verschillende type tolkdiensten verschillende

opdrachtnemers te moeten inschakelen.

**Beantwoord op:** 13-07-2022  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
9 Beschrijvend document

**Vraag:**

Ad hoc tolkdiensten: kunt u bevestigen dat op locatie tolkdiensten niet onder ad hoc tolkdiensten vallen?

**Antwoord:**

Dat klopt. Bij Ad Hoc tolkdiensten is er binnen enkele minuten een tolk nodig.

**Beantwoord op:** 13-07-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
10 1.1 Achtergrondinformatie bij de opdracht

**Vraag:**

Als huidige leverancier weten we dat schriftelijke vertalingen in de huidige overeenkomst mee zijn genomen. Wij gaan ervan uit dat schriftelijke vertalingen buiten de scope van deze aanbesteding vallen. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Dit klopt. De uitgaven aan vertaalopdrachten is bij de gemeente dermate laag dat de opdracht onderhands kan worden verstrekt. Er is voor gekozen vertaalopdrachten geen onderdeel te maken van de opdracht, om Inschrijvers die alleen tolkdiensten leveren , niet uit te sluiten.

**Beantwoord op:** 13-07-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
11 1.1.4 Mogelijke uitbreiding met Gebarentolk

**Vraag:**

U geeft aan dat het leveren van gebarentolken geen harde eis is. Gebarentaal is een schaarste taal in de markt waarvoor ook andere tarieven in markt gebruikelijk zijn. Inschrijver is in staat deze taal te leveren, echter verzoeken

wij hiervoor separate tarieven aan te leveren dan in het prijzenblad gevraagd wordt . Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Beantwoord op:** 13-07-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

1.1.6 Verwachte omvang van de raamovereenkomst

**Vraag:**

De gemeente verwacht over de gehele looptijd (maximaal 4 jaar) van de raamovereenkomst diensten af te nemen met een verwachte totale waarde van € 418.000. Aangezien u nog geen inschatting kunt maken van de prijs voor deze aanbesteding ligt het voor de hand om hier geen bedrag aan te koppelen maar een aantal uren of aantal tolkdiensten. Bent u dit met ons eens? En zo niet waarom niet?

**Antwoord:**

De gemeente kiest voor een maximale waarde in euro's. Koppeling in aantal uren is onwenselijk (het brengt voor de gemeente hoge administratieve lasten met zich mee om per organisatieonderdeel het aantal minuten te registreren en hierop te sturen) . Ook koppeling in aantal diensten is onwenselijk, omdat er dan geen onderscheid is tussen een tolkdienst van 1 minuut en van 60 minuten.

**Beantwoord op:** 13-07-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

1.1.6 Verwachte omvang van de raamovereenkomst

**Vraag:**

U relateert de maximale waarde van het contract aan een bedrag van € 500.000,00. Zodra het maximumbedrag bereikt wordt, eindigt de raamovereenkomst automatisch. Het is logischer om het maximum te koppelen aan het aantal te verwachte tolkuren + 50%. Deze methode wordt gehanteerd in alle recente rijksaanbestedingen. Bent u bereid deze methodiek over te nemen? Zo niet waarom niet?

**Antwoord:**

De gemeente is niet bereid deze methode over te nemen. Het is voor de gemeente eenvoudiger om te sturen op een maximumbedrag in de

overeenkomst dan op het aantal tolkuren.

**Beantwoord op:** 13-07-2022  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** 14                      **Onderwerp:** 1.1.6 Verwachte omvang van de raamovereenkomst

**Vraag:**

U geeft aan dat de maximale totale waarde €500.000,00 is en zodra deze wordt bereikt de raamovereenkomst wordt beëindigd. Hoe gaat u de opdrachtnemer informeren over de beëindiging en welke termijn wordt hiervoor gehanteerd?

**Antwoord:**

Tijdens het halfjaarlijkse evaluatiegesprek bespreken de gemeente en opdrachtnemer de stand van de opdrachtwaarde. Uiterlijk drie maanden voor de beëindiging brengt de gemeente Opdrachtnemer schriftelijk op de hoogte. Conform eis 45 bent u zelf ook verplicht om de opdrachtwaarde per kwartaal bij te houden, dus u kunt zelf ook een inschatting maken van de termijn van beëindiging.

**Beantwoord op:** 13-07-2022  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** 15                      **Onderwerp:** 1.2 Social Return / Eis 6.1

**Vraag:**

In 1. De opdracht onder 1.2 Social Return vraagt u dat opdrachtnemers zich inspannen voor social return. In het programma van eisen bij 6.1 Social return, geeft u aan dat social return een verplichting is. Welke van deze is juist?

**Antwoord:**

Social Return (minimaal 5%) is een verplichting bij deze aanbesteding.

**Beantwoord op:** 13-07-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 16                      **Onderwerp:** 1.2 Social Return

**Vraag:**

U geeft aan dat bij aanbestedingen met een waarde groter dan €100.000 u opdrachtnemers vraagt zich in te spannen voor social return. Doelt u met €100.000 op een bedrag per jaar?

**Antwoord:**

Dit betreft de totale waarde opdrachtwaarde.

**Beantwoord op:** 11-07-2022

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**

4.1 Beoordelingsteam

**Vraag:**

U geeft aan dat het beoordelingsteam bestaat uit 4 medewerkers, wat zijn de functies van deze beoordelaars?

**Antwoord:**

De exacte functies worden niet verstrekt, maar het betreft medewerkers van afdelingen met de grootste afname aan tolkdiensten.

**Beantwoord op:** 13-07-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**

4.1 Beoordelingsteam

**Vraag:**

U geeft het volgende aan: Op basis van de motiveringen en voorlopige scores bespreken de leden van het beoordelingsteam, in een gezamenlijke beoordelingssessie, de inschrijvingen. De individuele beoordelaars kunnen hierna hun voorlopige score nog aanpassen. Vervolgens wordt de definitieve score per inschrijver vastgesteld. Wij hebben hierover de volgende vraag: Op welk wijze wordt de definitieve score vastgesteld? Is dit 1 cijfer in consensus bepaald of worden de punten van de 4 beoordelaars opgeteld en tot een gemiddelde score berekend?

**Antwoord:**

De definitieve score wordt in consensus bepaald.

**Beantwoord op:** 13-07-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
19

**Onderwerp:**  
8.3 Beoordeling prijs

**Vraag:**

Graag zien we een voorbeeldberekening toegevoegd van de berekening van de totaalscore.

**Antwoord:**

Bij een fictieve totaalprijs van €51.000 scoort u  
Ondergrensprijs: € 38.130  
Bovengrensprijs: € 66.950  
Prijs =  $35 - ((51000 - 38130) / (66950 - 38130)) * 35 = 19.37$  punten.

**Beantwoord op:** 18-07-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
20

**Onderwerp:**  
4.2.6 Afronden oordeel

**Vraag:**

U omschrijft hoe u om zal gaan wanneer de totaalscore van inschrijvingen na beoordeling gelijk is. De scores enkel t/m gunningscriterium 2 worden vergeleken. Graag verzoeken wij hier tot slot ook gunningcriterium 3 aan toe te voegen voordat er overgegaan wordt op een loting. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?

**Antwoord:**

Nu gunningscriterium 2 is geschrapt, is de volgorde bij een gelijke stand:

- 1) Gunningscriterium Aanvraagproces
- 2) Gunningscriterium Doorontwikkeling
- 3) Gunningscriterium Prijs

**Beantwoord op:** 13-07-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
21

**Onderwerp:**  
6 Programma van eisen, Eis 7

**Vraag:**

U geeft aan dat in de uitvoering van deze raamovereenkomst persoonsgegevens worden verwerkt. Echter vallen wij niet onder verwerkers zoals genoemd in het AVG doordat: a. De verwerking mondeling is (en de tolk geen directe invloed heeft op het feit of iets wordt opgenomen in een systeem) waardoor er in de basis al geen sprake is van een verwerking

volgens de AVG, b. aangevuld met het feit dat de verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt als gevolg van de dienstverlening (het vertalen van gesprekken) en deze dienstverlening niet als primair doel heeft om gegevens te verwerken c. het standpunt van de helpdesk van de Autoriteit Persoonsgegevens dat hier geen sprake is van verwerking volgens de AVG. Wij verzoeken u daarom Eis 7 en de verwerkerovereenkomst te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?

**Antwoord:**

Uw suggestie is akkoord. De Verwerkersovereenkomst is niet meer van toepassing.

**Beantwoord op:** 18-07-2022**Label:** Contract**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

6 Programma van eisen, Eis 11

**Vraag:**

U geeft aan dat er vanaf 01-01-2024 een indexering toegepast mag worden. Vanwege de inflatie en de stijging van toltarieven stellen wij voor dat er vanaf 01-01-2023 een indexering toegepast mag worden. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Het contract gaat pas in oktober in en het tijdsbestek van 3 maanden is te kort om al te gaan indexeren. U kunt hier rekening mee houden in uw tarief.

**Beantwoord op:** 13-07-2022**Label:** Contract**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

6 Programma van eisen, Eis 16/Eis43/Eis46

**Vraag:**

De tolkmarkt in Nederland kent sinds kort ook buitenlandse intermediairs die tolk/vertaal contracten gegund hebben gekregen. Hoe staat de gemeente er tegenover dat de implementatie, evaluaties niet in het Nederlands gevoerd worden en waarvan de servicedesk niet in Nederland gevestigd is?

**Antwoord:**

Hiermee is de gemeente niet akkoord. De voertaal moet te allen tijde in het Nederlands zijn. De servicedesk mag elders in de EU gevestigd zijn, zo lang

er onverminderd wordt voldaan aan de bepalingen uit 2.3

**Beantwoord op:** 13-07-2022  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
24 6 Programma van eisen, Eis 19

**Vraag:**  
Een VOG heeft een geldigheid van 5 jaar. Uw eis van 6 maanden impliceert dat tolken minimaal 2 keer per jaar een nieuw VOG dienen aan te vragen en hiermee op extra kosten worden gedwongen. Het is in de markt zeer gebruikelijk om een termijn van 5 jaar te hanteren. Ons voorstel is om de termijn van 5 jaar te hanteren. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet waarom niet?

**Antwoord:**  
De eis wordt als volgt aangepast: "Opdrachtnemer zet alleen tolken in die beschikken over een VOG en een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend"

**Beantwoord op:** 13-07-2022  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
25 6 Programma van eisen, Eis 25

**Vraag:**  
Kunt u aangeven wat u verstaat onder matchtijd?

**Antwoord:**  
De responstijd tussen het moment van aanvragen en het contact met de gewenste tolk.

**Beantwoord op:** 13-07-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
26 7.2 Gunningscriteria

**Vraag:**  
Wat bedoelt u precies met 'keuzemogelijkheden'? Kunt u hiervan een voorbeeld geven?

**Antwoord:**

De tweede bullet wordt geschrapt.

**Beantwoord op:** 13-07-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

7.5 Social Return

**Vraag:**

U vraagt hiervoor van inschrijvers een social return percentage van 5%. Gezien de grote waarde van van het contract willen wij opdrachtgever adviseren om inschrijvers een korte beschrijving te overleggen van hoe opdrachtnemer gaat voldoen aan deze verplichting en deze ook te beoordelen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?

**Antwoord:**

De gemeente acht dit niet nodig. De invulling is namelijk niet alleen afhankelijk van het plan van de inschrijver, maar komt in samenspraak met de gemeente tot staand. De praktijk wijst uit dat er na overleg met de adviseur social return van de gemeente gezamenlijk een geschikte invulling social return wordt gevonden die aansluit bij de inschrijver. Uitgangspunt daarbij is dialoog en maatwerk.

**Beantwoord op:** 11-07-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

Ontbreken annuleringsvergoedingen en toeslagen buiten dagvenster

**Vraag:**

Wij missen een hoofdstuk in uw offerteaanvraag die de annuleringsvergoedingen en toeslagen buiten dagvenster. Wij adviseren voor annuleringen binnen 72 uur (exclusief uren van weekend- en feestdagen) voor uitvoeringsdatum 50% van het bemiddelingstarief plus de gereserveerde toltijd te rekenen. Voor annuleringen binnen 48 uur (exclusief uren van weekend- en feestdagen) voor uitvoeringsdatum 100% van het bemiddelingstarief plus de gereserveerde toltijd te hanteren. Wordt de dienst niet afgenomen (zonder vooraf te annuleren), dan 100% van het bemiddelingstarief plus de gereserveerde toltijd te hanteren. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?

**Antwoord:**

De gemeente hanteert geen bemiddelingstarief. Deze dient u in uw prijs te verdisconteren.

De gemeente hanteert de volgende annuleringsvoorwaarden voor telefonische tolkdiensten:

- Een telefonische tolkdienst kan tot 24 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd
- bij een annulering tussen 24 en 4 uur een vergoeding van 50% van de gereserveerde toltijd tot een maximum van 1 uur.
- Bij annulering binnen 4 uur en no-show wordt een vergoeding van 100% van de gereserveerde toltijd gehanteerd tot een maximum van 2 uur.

Voor tolkdiensten op locatie hanteert de gemeente de volgende annuleringsvergoedingen

- Een tolkdienst op locatie kan kosteloos worden geannuleerd tot 48 uur van tevoren.
- Bij annulering <48 uur van tevoren mag 25% van de gereserveerde toltijd in rekening worden gebracht tot een maximum van 2 uur.
- Bij annulering <24 uur van tevoren mag 50% van de gereserveerde toltijd in rekening worden gebracht tot een maximum van 3 uur.
- Bij annulering <4 uur van tevoren of een no-show mag 100% van de gereserveerde toltijd in rekening worden gebracht.

Voor toeslagen buiten het dagvenster gaat de gemeente akkoord met een toeslag van 50% over het toltarief buiten kantooruren of op feestdagen.

**Beantwoord op:** 13-07-2022  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
29

**Onderwerp:**  
10.1 Boete

**Vraag:**

De ingebrekestelling of de aanmaning is de schriftelijke mededeling van de schuldeiser waarbij de schuldenaar wordt aangemaand om de overeengekomen prestatie te verrichten, waarbij tevens een redelijke termijn wordt gegeven om alsnog die prestatie te verrichten. U geeft aan dat de boete wordt verbeurd zonder dat in gebreke stelling nodig is. Dit lijkt ons juridisch niet haalbaar en niet wenselijk. Ons voorstel is om de ingebrekestelling te versturen. Kunt u hiermee akkoord gaan? zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

de contractuele boete is een financiële prikkel tot nakoming. Het is aan Opdrachtgever om deze boete op te leggen in voorkomende situaties. De gemeente gaat daardoor niet akkoord met uw verzoek.

**Beantwoord op:** 18-07-2022  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**            **Onderwerp:**  
30                    10.1 Boete

**Vraag:**

Inschrijver is van mening dat de boetebepaling uit artikel 10 onevenredig is en niet in verhouding staat tot de aard en volume van overeenkomst en de aard van de dienstverlening. Wij zijn momenteel de leverancier van de gemeente en op basis van de huidige overeenkomst wordt maximaal €100 per geval gerekend. Ons voorstel is om dit maximale boetebedrag van €100 wederom toe te passen, met een maximum per kalenderjaar van €5000. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

De gemeente is bereid het maximale boetebedrag per geval aan te passen tot €100 per gebeurtenis (en €50 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt), maar het maximum per kalenderjaar blijft onverminderd op €10.000.

**Beantwoord op:**        18-07-2022

**Label:**                    Contract

**Ref.nr.**            **Onderwerp:**  
31                    Artikel 11 Raamovereenkomst - arbeidsrechtelijke relatie met zzp-tolken

**Vraag:**

Dit gehele artikel betreft arbeidsrechtelijke wet-en regelgeving. Inschrijver werkt uitsluitend met zzp tolken waardoor wij opdrachtgever zijn en geen werkgever. Derhalve is het arbeidsrecht niet van toepassing. Ons voorstel is om dit artikel aan te passen in relatie tot zzp tolken of dit artikel te verwijderen. Kunt u met ons voorstel akkoord gaan? en zo niet waarom niet?

**Antwoord:**

Het artikel is zo geformuleerd dat het gaat om de geldende arbeidsrechtelijke wet- en regelgeving. Opdrachtgever acht het dan ook niet nodig het artikel aan te passen of te verwijderen.

**Beantwoord op:**        18-07-2022

**Label:**                    Juridisch

**Ref.nr.**            **Onderwerp:**  
32                    Verwerkersovereenkomst

**Vraag:**

U verwijst naar een bijlage verwerkersovereenkomst. Tolken brengen slechts mondeling de boodschap over en worden derhalve niet gezien als verwerkers . Zie ook AVG handleiding p.28. We gaan er van uit dat u bereid bent de

bijlage te verwijderen. Is onze aanname correct?

**Antwoord:**

Akkoord

**Beantwoord op:** 18-07-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

33

**Onderwerp:**

Prijsblad

**Vraag:**

Overige tarieven: We missen nog het bemiddelingstarief per tolkdienst wat gebruikelijk is in de markt. Graag zien we dit toegevoegd . Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet waarom niet?

**Antwoord:**

Niet akkoord. U dient alle kosten die u benodigd zijn om de gemeente van de gevraagde tolkdiensten te voorzien te verdisconteren in uw prijs.

**Beantwoord op:** 13-07-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Reisvergoeding

**Vraag:**

Het prijzenblad heeft een voorziening voor reistijd en reiskm. Tolken zijn inmiddels gewend dat ze 0.77/km krijgen voor reiskosten (km + reistijd). Deze vergoeding krijgen tolken die voor de rijksoverheid organisaties tolkdienste uitvoeren. Ons voorstel is dan ook om uw voorzieningen voor reistijd en reiskm uit het prijzenblad te halen en de 0,77/km uit te betalen. Dit heeft voor de gemeente 3 voordelen; 1. u creert hiermee een gelijk speelveld voor alle inschrijvers 2. concurrentie vindt plaats tussen bemiddelaars en niet op basis van de reisvergoeding van de tolk. 3. daarnaast zorgt u ervoor dat tolken ook voor de gemeente tolkdiensten blijven uitvoeren wat de continuïteit ten goede komt.

**Antwoord:**

Uw suggestie is akkoord en het prijzenblad is hierop aangepast.

**Beantwoord op:** 13-07-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
35

**Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**

In het prijzenblad heeft u het over eenheid/minuten. We gaan ervan uit dat u een tarief per minuut bedoelt?

**Antwoord:**

Er is een nieuw Prijzenblad geüpload.

**Beantwoord op:** 18-07-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
36

**Onderwerp:**  
Toeslagen buiten dagvenster

**Vraag:**

We missen de omschrijving die u hanteert voor de toeslagen buiten dagvenster. Wij stellen voor om zoals in de markt gebruikelijk is voor alle diensten, welke buiten kantooruren (voor 08.00 uur en na 18.00 uur), op zaterdag, zondag of op feestdagen worden aangevraagd een toeslag te hanteren van 50% over het bemiddelingstarief en het toltarief. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?

**Antwoord:**

De gemeente akkoord met een toeslag van 50% over het toltarief buiten kantooruren of op feestdagen.

**Beantwoord op:** 13-07-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
37

**Onderwerp:**  
Stijging toltarieven

**Vraag:**

Zoals u wellicht heeft vernomen, wordt het wettelijk minimum toltarief uiterlijk per 1 januari 2023 verhoogd van €43,89 naar €55. 1. Op welke wijze wilt u dat opdrachtnemer hiermee omgaat? 2. Op welke wijze wilt u dat opdrachtnemer hierdoor omgaat met de bovengrens?

**Antwoord:**

De gemeente hanteert nieuwe bandbreedtes. De reiskostenvergoeding telt niet meer mee in het fictieve totaalbedrag en de wettelijke stijging is erin meegenomen. Er is een nieuw prijzenblad geüpload.

**Beantwoord op:** 18-07-2022  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** 38  
**Onderwerp:** 14.1 Schade en aansprakelijkheid

**Vraag:**

Inschrijver kan instemmen met beperking van schade en aansprakelijkheid voor een toerekenbare tekortkoming in nakoming van haar dienstverlening, de hoogte van de beperking uit artikel 20 van uw algemene voorwaarden staat echter in geen verhouding tot de contractwaarde van uw opdracht en is derhalve voor inschrijver niet acceptabel. Bent u bereid de beperking voor schade en aansprakelijkheid aan te passen naar een bedrag van € 500.000,- per gebeurtenis met een maximum bedrag van € 1.000.000,- per jaar?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Beantwoord op:** 18-07-2022  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** 39  
**Onderwerp:** ISO 9001

**Vraag:**

Vraag 1. Par. 5.2.1 - Kwaliteitsborging

“U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.”

- Er is een kwaliteitsborgingsnorm die specifiek is toegespitst op het uitvoeren van tolkdiensten, namelijk ISO 18841. Deze norm is in onze branche zeer gebruikelijk. Wij constateren dat ISO 18841 perfect aansluit bij de scope van de onderhavige Opdracht, namelijk het op een betrouwbare, adequate en efficiënte manier kunnen leveren van hoogwaardige tolken voor diverse situaties. Bovendien heeft ISO 18841 betrekking op het gehele proces rondom tolkdienstverlening, d.w.z. vanaf het selecteren en inzetten van de juiste tolk, tot en met het actief monitoren van klanttevredenheid en het voortdurend verbeteren van de dienstverlening. In onze optiek is een ISO 18841-certificaat dan ook zeker gelijkwaardig aan ISO 9001. Kunt u bevestigen dat een organisatie die haar kwaliteitssysteem voor tolkdiensten conform ISO 18841 heeft laten certificeren, voldoet aan uw geschiktheidseis inzake Kwaliteitsborging?

**Antwoord:**

De ISO 18841 kwalificeert als gelijkwaardige maatregelen op het gebied van

kwaliteitsborging en voldoet daarmee.

**Beantwoord op:** 18-07-2022

**Label:** Juridisch