



**Gemeente Zaanstad**  
Inkoop & subsidies

Stadhuisplein 100  
1506 MZ Zaandam  
Postbus 2000  
1500 GA Zaandam

Telefoon 14 075  
[www.zaanstad.nl](http://www.zaanstad.nl)

DATUM: 31-03-2022  
ONS KENMERK: 2022-347  
BIJLAGE(N)

ONDERWERP: MARKTCONSULTATIE TOLKDIENSTEN

## 1. Inleiding

### 1.1 Doel van de marktconsultatie

Gemeente Zaanstad is voornemens om een Europees aanbestedingstraject te starten voor tolkdiensten. De afgelopen jaren werden de tolkdiensten incidenteel ingezet door de lijnafdelingen, met name bij de afdeling Naleving, Burgerzaken, Uitkeringen en het Jongerenloket. Per 1 januari 2022 is de nieuwe Wet Inburgering in werking getreden, waarmee de regie op de uitvoering van de inburgering bij de gemeenten komt te liggen. Dit is een nieuwe taak voor de gemeente, waarmee de inzet van tolken toeneemt.

Het doel van de Wet Inburgering is om inburgeraars zo snel mogelijk te laten participeren en integreren in de samenleving waarbij er samenhang is tussen inburgering en meedoen. Op basis van de taakstelling verwachten we dit jaar 125 statushouders en 92 gezinsmigranten. De inzet van een tolkdienst is noodzakelijk bij het uitvoeren van verschillende taken door het gemeentelijke team Inburgering, zoals het afnemen van een brede intake, het opstellen van een Plan Inburgering en Participatie (PIP) en het bieden van maatschappelijke en financiële ondersteuning.

Deze marktconsultatie heeft drie doelen:

- Inzicht krijgen in welke ondernemers actief zijn op de markt;
- Input verwerven t.a.v. kwaliteit en prijsinformatie;
- Informatie ophalen over mogelijke (digitale) oplossingen die de markt kan bieden.

De intentie van de gemeente Zaanstad is om de verkregen informatie te gebruiken voor het bepalen van een aanbestedingsstrategie en een doorvertaling te maken naar een effectieve aanbesteding.

### 1.2 Gemeente Zaanstad

Gemeente Zaanstad is één van de grotere gemeenten in Nederland met ongeveer 155.000 inwoners. Zaanstad ligt ten noordwesten van Amsterdam in de provincie Noord-Holland en is in 1974 ontstaan door samenvoeging van de gemeenten Assendelft, Krommenie, Wormerveer, Westzaan, Zaandijk, Koog aan de Zaan en Zaandam.

Gemeente Zaanstad heeft de ambitie om een evenwichtige en toekomstbestendige stad te zijn. Een stad met voldoende diversiteit in werkgelegenheid, voorzieningen en inwonersgroepen. Daarnaast willen we in verbinding staan met onze burens en kansen creëren door een relevante positie in te nemen in de metropoolregio Amsterdam. Ook wil de gemeente werken aan de maatschappelijke opgaven in de stad. Inkoop is hiervoor een steeds belangrijker en strategischer middel geworden.

Gemeente Zaanstad heeft verschillende doelstellingen ten aanzien van inkoop:

1. Social Return on Investment (SROI)
2. Aandacht voor MKB- ondernemerschap
3. Duurzaam inkopen
4. Rechtmatigheid en doelmatigheid

## 2. Marktconsultatie

In hoofdstuk 3 zijn de vragen opgenomen die gemeente Zaanstad aan de markt wenst te stellen. Hieronder staat allereerst de procedure rondom de marktconsultatie uitgelegd.

### 2.1 Procedure van de marktconsultatie

De marktconsultatie bestaat uit het stellen van schriftelijke vragen aan verschillende marktpartijen. Uw schriftelijke reactie op de vragen (hoofdstuk 3) kunt u tot en met maandag 25 april uiterlijk om 12:00 uur indienen middels de berichtenmodule van TenderNed.

Nadat geïnteresseerde partijen de vragen uit het marktconsultatie document hebben beantwoord, zal een geanonimiseerd verslag worden opgemaakt. Het verslag van de marktconsultatie wordt gepubliceerd bij de aankondiging van de opdracht.

Deelnemende organisaties worden verzocht om duidelijk aan te geven waar het bedrijfsvertrouwelijke informatie betreft. Deze bedrijfsvertrouwelijke informatie zal niet openbaar gemaakt worden.

N.B. Het is niet mogelijk om vragen te stellen over de aanstaande aanbesteding gedurende de marktconsultatie. U heeft tijdens de aanbestedingsprocedure de gelegenheid om vragen te stellen.

### 2.2 Contactgegevens

Uw contactpersoon voor deze marktconsultatie is mevrouw N.M. Snoeij, bereikbaar middels e-mailadres [inkoop.contracten@zaanstad.nl](mailto:inkoop.contracten@zaanstad.nl).

### 2.3 Planning

Datum	Omschrijving
31-03-2022	Aankondiging marktconsultatie en beschikbaarstelling marktconsultatiedocument met bijlagen op TenderNed
25-04-2022 uiterlijk om 12:00	Indienen schriftelijke reactie
02-05-2022	Publicatie marktconsultatieverslag

## 2.4 Voorwaarden

Deelname aan de marktconsultatie is voor partijen geheel vrijblijvend. Aan deze marktconsultatie en de beschikbaar gestelde documenten kunnen geen rechten of verplichtingen worden ontleend.

## 3. Vragenlijst marktconsultatie

1. Welke mogelijkheden ziet u voor de inzet van vertaalapps?
2. Welke mogelijkheden ziet u om ervaringsdeskundigen in te zetten danwel op te leiden?
3. Welke beheersmaatregelen kan de gemeente nemen om grip te houden op de kosten?
4. Met welke prijscomponenten dient de gemeente Zaanstad rekening te houden?
5. Hoe gaat u om met annuleringen en/of no show van inwoners en wat vindt u hierbij belangrijk?
6. Welke ontwikkelingen ziet u op de markt en hoe sluit u hierbij aan?
7. Hoe gaat u om met piekmomenten en incidentele toename in de vraag naar tolken? Hoe kunt u opschalen als dat nodig is?
8. Hoe gaat u om met verschuivingen in de vraag naar bepaalde talen?
9. Hoe onderscheidt u zich van andere tolkenbureaus?
10. Welke kwaliteitseisen kunnen wij van een organisatie vragen?
11. Kunt u voldoen aan de vraag van de gemeente Zaanstad? Wat denkt u dat er nodig is gezien de omvang van de opdracht?
12. Hoe kunnen we kleinere tolkenbureaus een kans geven? Ziet u samenwerking met partners voor zich?
13. Welke andere zaken wilt u de gemeente meegeven bij de voorbereiding van de aanbesteding?