

**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: 02-05-2022  
ONS KENMERK: 2022-347  
BIJLAGE(N)

ONDERWERP: MARKTCONSULTATIEVERSLAG EUROPESE AANBESTEDING TOLKDIENSTEN

Als voorbereiding op de Europese aanbesteding 'Tolkdiensten' heeft de gemeente Zaanstad een marktconsultatie gehouden. Het doel van deze marktconsultatie was om inzicht te krijgen in de ondernemers die actief zijn op de markt, input te verwerven t.a.v. kwaliteit en prijsinformatie, en informatie op te halen over mogelijke (digitale) oplossingen die de markt kan bieden. De gemeente Zaanstad zal de verkregen informatie gebruiken bij het bepalen van de aanbestedingsstrategie. In dit marktconsultatieverslag vindt u de vergaarde informatie in algemene zin terug, opdat de verkregen informatie niet te herleiden is naar de marktpartijen die bereid waren de vragen van de gemeente te beantwoorden.

De marktconsultatie bestond uit het stellen van schriftelijke vragen. Er zijn twee reacties ontvangen op de schriftelijke vragenronde. De reacties op de vragen worden hieronder per vraag uiteengezet. Bedrijfsvertrouwelijke informatie wordt niet openbaar gemaakt.

## **Schriftelijke vragenronde**

### **1. Welke mogelijkheden ziet u voor de inzet van vertaalapps?**

Marktpartijen zien beperkte mogelijkheden voor de inzet van vertaalapps (zoals GoogleTranslate). Er worden verschillende nadelen genoemd, zoals het verlies van betekenis of het niet goed verstaan van de sprekers. Ook wordt er aangegeven dat de technologie nog niet volwassen genoeg is voor serieuze gesprekken. Wel kunnen vertaalapps aan de voorkant van een proces ingezet worden en gebruikt worden om een aantal standaard vragen te ondervangen.

### **2. Welke mogelijkheden ziet u om ervaringsdeskundigen in te zetten danwel op te leiden?**

Eén van de partijen ziet dit als een mooi initiatief en ziet mogelijkheden om ervaringsdeskundigen op te leiden tot B2 niveau. Een ander geeft aan dat tolken niet alleen meerdere talen dienen te spreken, maar ook over tolkvaardigheden dienen te beschikken (bijvoorbeeld lange stukken tekst onthouden). Tijdens een opleiding worden tolken hierin getraind, maar deze opleiding blijkt prijzig en moeilijk. Deze partij geeft aan dat het financieel voordeliger en flexibeler is om ervaren, beëdigde en professionele tolken in te zetten, dan eigen tolken op te leiden.

### **3. Welke beheersmaatregelen kan de gemeente nemen om grip te houden op de kosten?**

De volgende beheersmaatregelen worden voorgesteld:

- Een bemiddelaar zoeken die werkt met een volledig gedigitaliseerd aanvraagstelsel, zodat de aanvraag tot het matchen van de tolk met zo weinig mogelijk menselijke interventie (overhead) kan plaatsvinden;
- Een gedegen kwaliteitsmanagementsysteem vragen alsook de inzet van beëdigde tolken om faalkosten zo laag mogelijk te houden;
- Aparte aanbestedingen uitvoeren voor het vertalen van documenten, tolken bij korte telefonische ad hoc gesprekken en tolken bij cultuur sensitieve gesprekken (telefonisch en op locatie), zodat tolkenbureaus die hierin gespecialiseerd zijn hoge kwaliteit kunnen leveren en de kosten laag kunnen houden;
- Als gemeente vooraf garanderen dat tolkdiensten altijd ruim op tijd worden aangevraagd (bijv. 5 werkdagen), zodat het tolkenbureau uit een groter aanbod van tolken (in de buurt) kan kiezen. Dit zorgt voor lagere tolkkosten en lagere reiskosten;
- Waar mogelijk kan de gemeente groepsbijeenkomsten organiseren met meerdere nieuwkomers die dezelfde taal spreken, zodat er maar één tolk nodig is voor meerdere nieuwkomers;
- Om de reiskosten te beperken kan de gemeente Zaanstad een bemiddelaar kiezen die sterk vertegenwoordigd is in de regio Zaanstad (Noord-Holland);
- Waar mogelijk beeldbellen gebruiken;
- Gesprekken met nieuwkomers die dezelfde taal spreken achter elkaar op één dag plannen, zodat de tolk maar één keer hoeft te reizen.

### **4. Met welke prijscomponenten dient de gemeente Zaanstad rekening te houden?**

De marktpartijen geven aan dat de gemeente rekening dient te houden met de volgende prijscomponenten:

- Tolktarieven (per uur). Hierbij wordt geadviseerd om ook te kijken naar spoedtarieven en de daadwerkelijk geboekte versus de gewerkte tijd;
- Reiskosten naar een locatie. De reiskosten bestaan uit de vervoerskosten (auto of OV), parkeerkosten en de kosten voor reistijd van de tolk;
- Bemiddelingskosten van de bemiddelaar, inclusief spoedtarieven, overheadkosten, systeemkosten, inrichting helpdesk, audits en kwaliteitsmanagement;
- Opleidingskosten;
- Minimum starttarief;
- Annuleringskosten.

### **5. Hoe gaat u om met annuleringen en/of no show van inwoners en wat vindt u hierbij belangrijk?**

Marktpartijen geven aan dat er bij tijdige annulering (tot 48 uur) kosteloos geannuleerd kan worden. Eén van de partijen geeft aan dat er bij annulering op korte termijn een deel in rekening wordt gebracht, een ander brengt 100% van het geoffreerde bedrag in rekening. Bij een no show brengen beide partijen het volledige bedrag in rekening, omdat de tolk zijn/haar agenda leeg heeft gemaakt en geen gelegenheid heeft om dit economische verlies te compenseren. Eén van de partijen geeft aan dat indien een opdracht korter duurt dan gereserveerd, het geoffreerde bedrag volledig wordt gefactureerd.

### **6. Welke ontwikkelingen ziet u op de markt en hoe sluit u hierbij aan?**

De volgende ontwikkelingen worden benoemd:

- Als gevolg van de pandemie was er meer vraag naar tolken op afstand. Een oplossing hiervoor is beeldbellen;
- Een trend naar online platforms voor diensten en producten. Een oplossing hiervoor is het aanbieden van een website om online een tolk te vinden en te boeken. Gebruikers kunnen

van tevoren informatie inzien over de tolken en krijgen vooraf duidelijkheid over de verdiensten van de tolk, de reiskosten en de provisie.

**7. Hoe gaat u om met piekmomenten en incidentele toename in de vraag naar tolken? Hoe kunt u opschalen als dat nodig is?**

Eén van de marktpartijen geeft aan ruim voldoende capaciteit beschikbaar te hebben voor de vraag van de gemeente. Daarnaast zijn de front- en backoffice zodanig geautomatiseerd dat deze makkelijk opschalen bij een grotere vraag naar tolken. Voor incidentele vragen is er een callcenter beschikbaar. Een ander geeft aan dat het vertrouwelijke informatie betreft.

**8. Hoe gaat u om met verschuivingen in de vraag naar bepaalde talen?**

De verhouding tussen vraag en aanbod wordt regelmatig gecontroleerd. Indien nodig worden er extra tolken geworven voor een bepaalde taal. Bij verschuivingen in de vraag naar 'dure' talen, kan aanpassing in de prijsstelling nodig zijn.

**9. Hoe onderscheidt u zich van andere tolkenbureaus?**

De volgende punten komen naar voren:

- De visie en missie;
- Het zoeken en boeken van een tolk vindt geheel online plaats;
- De tariefopbouw voor klanten en tolken is geheel transparant;
- Aan de hand van openbare tolkprofielen kunnen klanten hun voorkeurstolk selecteren;
- Gratis beeldbellen voor tolken op afstand;
- Onafhankelijke reviews;
- Respect voor de tolken.

**10. Welke kwaliteitseisen kunnen wij van een organisatie vragen?**

Marktpartijen benoemen hier het Lidmaatschap van de Vereniging van Tolk- en Vertaalbureaus in Nederland (VVIN) en ISO-certificeringen (18841, 27001). Daarnaast wordt geadviseerd om eisen te stellen aan de termijnen en responsietijden voor het indienen en afhandelen van aanvragen. Ook wordt aangeraden om een maximumpercentage vast te stellen voor het aantal aanvragen waarbij geen tolk beschikbaar is.

**11. Kunt u voldoen aan de vraag van de gemeente Zaanstad? Wat denkt u dat er nodig is gezien de omvang van de opdracht?**

Beide partijen geven aan te kunnen voldoen aan de vraag van de gemeente Zaanstad. Gezien de omvang van de opdracht is een goede evaluatie van de eisen essentieel.

**12. Hoe kunnen we kleinere tolkenbureaus een kans geven? Ziet u samenwerking met partners voor zich?**

Eén van de partijen adviseert om bureaus uit te dagen te investeren in een professionele aanpak en door het minimumbedrag in de aanbesteding relatief hoog te maken. Een ander stelt voor om de aanbesteding te splitsen in aparte aanbestedingen voor:

1. Vertaaldiensten van documenten;
2. Tolkdiensten bij korte telefonische ad hoc gesprekken;
3. Cultuur sensitieve tolkdiensten (telefonisch en op locatie).

Daarnaast wordt geadviseerd om de geschiktheidseisen beperkt te houden, zodat ook de kleinere bureaus mee kunnen doen. Specifiek wordt aan de gemeente Zaanstad meegegeven om geen hoge eisen te stellen aan referentieopdrachten.

**13. Welke andere zaken wilt u de gemeente meegeven bij de voorbereiding van de aanbesteding?**

De marktpartijen geven de volgende zaken mee:

- Vraag het ministerie van Justitie en Veiligheid om oprecht advies over de gestelde eisen en hun ervaring;
- Kijk hoe vergelijkbare gemeenten dit hebben aangepakt;
- Besef dat een keuze voor lage tarieven meestal betekent dat het tolkenbureau vaker geen tolk beschikbaar zal hebben of moet teruggrijpen op minder ervaren of niet beëdigde tolken;
- Eis dat inschrijvers hun offerte beperkt houden tot een maximaal aantal pagina's, zodat ze snel ter zake moeten komen en het leeswerk voor de gemeente beperkt blijft.