

# Programma van Eisen

## Europese openbare aanbesteding Tolkdiensten

Kenmerk: 2022-347

Opdrachtgever/Aanbestedende dienst:  
Gemeente Zaanstad

Procesbegeleiding aanbesteding:  
Gemeente Zaanstad  
Domein Bedrijfsvoering  
Afdeling Inkoop & Subsidies  
Postbus 2000  
1500 GA Zaandam

Aanbestedingsplatform [www.tenderned.nl/cms](http://www.tenderned.nl/cms)

Datum: 9 juni 2022  
Status: Definitief

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>EISEN .....</b>	<b>5</b>

## 1 Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen van de Europese openbare aanbesteding voor "Tolkendiensten".

Zaanstad is een gemeente met een grote diversiteit. We willen graag dat iedereen de Nederlandse taal spreekt. Dit vergroot de kans op opleiding en werk. En zorgt ervoor dat je kan meedoen in de Zaanse samenleving. Als het kan, communiceert de gemeente Zaanstad in het Nederlands met inwoners. Maar de praktijk leert dat we een deel van de bevolking onvoldoende bereiken, juist met informatie die voor hun integratie, participatie, gezondheid of ontwikkeling van hun kind van groot belang is. In die gevallen kan het effectiever zijn om ook een tolk in te zetten. Dat deden we in Zaanstad al incidenteel bij bestaande dienstverlening als diverse burgerzaken, (juridische) gesprekken met uitkeringsgerechtigden en cautie-gesprekken bij boetes.

Per 1 januari 2022 is de nieuwe Wet Inburgering ingevoerd. Dat is een nieuwe taak voor de gemeente, waardoor we meer gebruik maken van tolken. De gemeente Zaanstad heeft nu een belangrijke rol bij de begeleiding van nieuwkomers die moeten inburgeren. Een gemeentelijk team, bestaande uit drie Regisseurs Inburgering, begeleidt de inburgeraar. Bij iedere nieuwkomer wordt een brede intake afgenomen, waarbij naar 13 leefgebieden wordt gevraagd. Op basis van de brede intake wordt er een Plan Inburgering en Participatie (PIP) opgesteld, waarin de persoonlijke doelen van de nieuwkomer zijn opgenomen. In samenspraak met de inburgeringsplichtige wordt op deze manier vastgelegd welke stappen de inburgeringsplichtige gaat volgen om aan de inburgeringsplicht te voldoen. In het PIP wordt tevens vastgelegd welke inburgeringsroute de nieuwkomer gaat volgen: de B1-leerroute, de onderwijsroute of de Z-leerroute. De leerroutes worden gecombineerd met Kennis van de Nederlandse Maatschappij (KNM), het Participatieverklaringstraject (PVT) en/of de Module Arbeidsmarkt & Participatie (MAP). De routes zijn altijd duale trajecten, de inburgeraar leert de Nederlandse taal en participeert in Zaanstad.

De aanbestedende dienst wil door middel van deze aanbesteding met één aanbieder afspraken maken over de inzet van tolken ter ondersteuning van het gemeentelijk team. Zeker bij de start van de inburgering is het denkbaar dat de nieuwkomer de Nederlandse taal nog niet voldoende beheerst om diegene voldoende te bereiken. Dan is inzet van een tolk nodig. Daarnaast blijven we de tolkdienst inzetten bij o.a. de afdeling Naleving, Burgerzaken, Uitkeringen en het Jongerenloket. Gezien de huidige politieke situatie willen we, indien nodig, de mogelijkheid hebben om tolken in te zetten voor Oekraïense vluchtelingen, die geen Engels spreken.

Dit document geeft de eisen, kaders en randvoorwaarden van de Aanbestedende dienst weer.

### 1.1 Uitgangspunten

De belangrijkste uitgangspunten rond de inzet van tolken bij gemeente Zaanstad zijn:

- We zetten tolken zo 'eenvoudig' mogelijk in. In principe worden tolken telefonisch of via beeldbellen ingezet. Echter, de inzet van tolken blijft maatwerk en is afhankelijk van de situatie.
- Bij formele, complexe of zeer zware gesprekken wordt een tolk op locatie ingezet. Hierbij is er sprake van een wettelijke grondslag.
- We zetten in op een eenvoudig en snel proces van aanvraag. Veelal is er sprake van een ad hoc situatie, waarbij snel een tolk ingeschakeld moet worden.
- Om de administratieve lasten beperkt te houden en de risico's evenredig te verdelen, betaalt de gemeente Zaanstad altijd de eerste 30 minuten, ook bij korte gesprekken en annuleringen. Na 30 minuten betaalt de gemeente Zaanstad per minuut, conform het ingediende tarief van inschrijver.

## 2 Eisen

In dit hoofdstuk staat het Programma van eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de Opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Middels Inschrijving gaat u onherroepelijk akkoord met hetgeen gesteld is in het Programma van Eisen.

Eisnummer	Algemeen
1	Opdrachtnemer is in staat om gedurende 4 jaar de dienstverlening te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de adequate expertise, mensen en middelen tot zijn beschikking.
2	Opdrachtnemer heeft tolken in dienst die minimaal de volgende talen beheersen: Syrisch, Arabisch, Turks, Engels, Tigrinya, Koerdisch, Farsi/Dari (Afghanistan), Urdu (Pakistan), Russisch en Oekraïens.
3	De tolken kunnen op doeltreffende wijze uit de moedertaal tolken in een of meer vreemde talen en vice versa.
4	De tolken staan ingeschreven in het tolkenregister (register beëdigde tolk en vertalers) en zijn beëdigd voor hun vak en beheersen de Nederlandse taal op B1 of B2 niveau.
5	De tolken beschikken over een diploma als tolk van een geaccrediteerde opleiding voor tolken.
6	De tolken kunnen zowel op locatie, telefonisch of via beeldbellen ingezet worden. De tolk kan in een telefonisch driegesprek worden ingezet
7	Opdrachtnemer biedt opdrachtgever de mogelijkheid om vooraf een tolk te reserveren, maar ook de mogelijkheid om adhoc te kunnen bellen.
8	De tolken komen op de afgesproken tijd bij de gemaakte afspraken.
9	Indien de tolk verhinderd is of niet komt opdagen, stelt opdrachtnemer per direct telefonisch een back-up ter beschikking.
10	Opdrachtnemer biedt opdrachtgever de mogelijkheid om de reservering kosteloos te annuleren tot 48 uur van tevoren.
11	Bij annuleringen binnen 48 uur betaalt de gemeente Zaanstad in ieder geval 30 minuten i.v.m. de gederfde inkomsten van de tolk. Er mogen geen andere kosten in rekening gebracht worden.
12	Indien Opdrachtnemer geen geschikte tolk beschikbaar kan stellen op het gevraagde tijdstip / dag, mag de gemeente de tolkopdracht bij een andere tolkdienstverlener uitzetten.
13	Afhankelijk van de wens van de opdrachtgever vertalen de tolken het gesprek: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zo letterlijk mogelijk en geven geen eigen interpretatie, óf</li> <li>• Op zo'n manier dat het aansluit bij de cultuur van de klant (cultuursensitief)</li> </ul> Dit wordt voorafgaand aan het gesprek afgestemd.
14	De tolken mengen zich niet in het gesprek en laten persoonlijke voorkeuren, belangen of idealen niet meewegen. Ze geven geen antwoord voor de klant en overleggen niet met de klant tijdens het gesprek.

15	Opdrachtnemer heeft een adequate procedure om klachten met betrekking tot de uitgevoerde dienstverlening te behandelen
16	Bij klachten over een tolk wordt de betreffende tolk niet nogmaals aan ons account verbonden.
17	Elke afdeling en/of projectteam van opdrachtgever krijgt een eigen klantnummer bij opdrachtnemer waar de kosten op geboekt worden.
	<b>Eisen communicatie</b>
18	Opdrachtnemer is minimaal 5 dagen per week tijdens kantoor tijden (8:00 en 18:00) beschikbaar voor reserveringen en vragen, zowel telefonisch als per e-mail.
19	Sporadisch komt het voor dat er buiten kantoor tijden een tolk nodig is. Opdrachtnemer dient in dit soort situaties bereikbaar te zijn via een telefoonnummer.
20	Alle communicatie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door de opdrachtgever.
21	De opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de opdrachtgever ten aanzien van de gehele raamovereenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken.
22	De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging / vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.
23	Al naar gelang de behoefte van de opdrachtgever en/of opdrachtnemer vindt een evaluatiegesprek plaats over de uitvoering van het contract op operationeel en tactisch niveau.
24	Het is opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever – op enigerlei wijze openbaar te maken.
25	De tolken respecteren de privacy van de betrokkenen en gaan vertrouwelijk om met de informatie die in de gesprekken naar voren komt. Opdrachtnemer garandeert 100% geheimhouding bij iedere tolkopdracht.
26	Het moet voor Opdrachtgever mogelijk zijn om online een tolk te boeken alsook telefonisch via een callcenter
27	Bij een telefonische aanvraag (ad hoc) kan opdrachtnemer uiterlijk binnen 10 minuten een tolk ter beschikking stellen.
28	Bij een verzoek voor een reservering van een tolk op locatie reageert Opdrachtnemer dezelfde werkdag met een bevestiging.
29	Opdrachtnemer verklaart zich bereid de aangeboden diensten te leveren voor de afgesproken prijs gedurende de overeengekomen contractperiode en eventuele verlengingen, dus van 1 oktober 2022 tot en met 31 september 2026. Indexering volgens DPI-indexcijfer (dienstenprijsindex) is jaarlijks eenmalig toegestaan, voor het eerst per 1 januari 2024. Hiervoor dient Opdrachtnemer minimaal één kalendermaand voor ingangsdatum schriftelijk een verzoek in bij Opdrachtgever.
30	Facturatie vindt per maand achter plaats.
31	Opdrachtnemer dient de prijscomponenten apart op te nemen op de factuur.
32	Bij de offerte levert Inschrijver een concreet plan voor het terugbrengen van de CO2-uitstoot van inschrijver vanaf 2023 en de contractjaren daarna. Bij de

	jaarrapportage worden de genomen maatregelen en de feitelijke reductie vermeld en de doelstelling voor het volgende jaar afgesproken.
33	<p>Rapportage: Opdrachtnemer levert 2x per jaar een overzicht per afdeling voor fysieke bijeenkomsten en (beeld)bel bijeenkomsten met de totale kosten per onderdeel van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het aantal reserveringen voor een tolk</li> <li>- Het aantal door u niet gehonoreerde aanvragen</li> <li>- Het aantal niet uitgevoerde aanvragen</li> <li>- Het aantal niet tijdig afgezegde reserveringen</li> <li>- Het aantal gevoerde gesprekken</li> </ul>
<b>Social Return</b>	
34	Een social return-verplichting van 2% conform het bijgevoegde Uitvoeringsprotocol social return Zaanstreek-Waterland. Indien Opdrachtnemer niet (volledig voldoet aan het invullen van zijn jaarlijkse social return-verplichting heeft Gemeente Zaanstad van rechtswege een direct opeisbare vordering op Opdrachtnemer ten bedrage van de openstaande SROI-verplichting. De Gemeente Zaanstad zal dit bedrag alsdan verrekenen met de nog aan Opdrachtnemer te betalen facturen, dan wel anderszins invorderen.



**gemeente Zaanstad**

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam  
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075  
[antwoord@zaanstad.nl](mailto:antwoord@zaanstad.nl)  
[www.zaanstad.nl](http://www.zaanstad.nl)

