

Nota van Inlichtingen

**Behorende bij de offertefase van de Europese openbare aanbesteding
“Tolkdiensten” door de gemeente Zaanstad.**

**De aankondiging voor deze aanbesteding is gepubliceerd op TenderNed.nl
en in het supplement op het publicatieblad van de EU.**

dd. 04-07-2022

Bij de gemeente Zaanstad zijn onderstaande vragen ontvangen. De geanonimiseerde vragen en antwoorden staan hieronder vermeld. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van alle aanbestedingsdocumenten m.b.t. de bovengenoemde aanbesteding.

	Paragraaf waar vraag betrekking op heeft	Paginanummer waar vraag betrekking op heeft	Document waar vraag betrekking op heeft (dit document, programma van eisen of de algemene of aanvullende inkoopvoorwaarden)	Vraag	Antwoord
1.	1.4	2	Offerteleidraad	Opdrachtgever geeft aan dat De Sociale Wijkteams en Werkom zelf de tolkdienstverlening regelen en buiten de scope van de opdracht vallen. Waarom vallen de Sociale Wijkteams en Werkom niet onder deze aanbesteding en regelen ze zelf de tolkdienstverlening. Op welke wijze is de inzet van tolken geregeld?	De opdracht heeft betrekking op inzet van tolken voor de gemeente Zaanstad en niet op de samenwerkingspartners van de gemeente Zaanstad. Deze partners regelen zelf de tolkdienstverlening.
2.	1.4	2	Offerteleidraad	In hoeverre vallen jeugdteams, centrum jong en mEE onder deze aanbesteding?	Dit valt buiten de aanbesteding. Zie antwoord vraag 1.
3.	1.4	2	Offerteleidraad	We gaan ervan uit dat simultaan/congrestolken tevens buiten de scope van deze aanbesteding vallen. Kunt u dit bevestigen?	Ja.
4.	1.5	2	Offerteleidraad	Opdrachtgever geeft aan dat de geraamde opdrachtwaarde € 200.000,- euro exclusief btw per jaar bedraagt. Wij begrijpen dat de afgenomen tolkdiensten over 2021 nog geen €18.000,- beslaat. Kan opdrachtgever aangeven hoe de raming van deze opdrachtwaarde tot stand is gekomen?	De tolkdiensten zijn met de ingang van de nieuwe wet Inburgering in omvang toegenomen. De geraamde opdrachtwaarde is gebaseerd op de historische gegevens en de begroting Inburgering.
5.	1.7	3	Offerteleidraad	Opdrachtgever geeft aan dat aan de opdracht geen exclusiviteit van toepassing is. Dit komt op ons vreemd over omdat deze aanbesteding/overeenkomst dan geen enkele waarde biedt aan inschrijvers. We hebben het volgende voorstel: Inschrijver verplicht de Opdrachtgever op geen enkele wijze tot afname van tolkdiensten, echter indien Opdrachtgever tolkdiensten afneemt zal hij uitsluitend gebruik maken van de diensten van inschrijver. Dit is	Op de opdracht is exclusiviteit van toepassing, maar aanbestedende dienst kan onder bijzondere omstandigheden andere diensten afnemen dan van inschrijver en dient deze beslissing deugdelijk te motiveren.

				niet van toepassing indien inschrijver schriftelijk kenbaar heeft gemaakt de gevraagde dienst niet te leveren. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	
6.	1.9	4	Offerteleidraad	Wij willen 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?	Niet akkoord. Wij werken regionaal volgens het mee gepubliceerde "Uitvoeringsprotocol Social return on investment Zaanstreek Waterland 2020". We vragen de opdrachtnemer ná gunning een plan van aanpak te maken.
7.	1.9	4	Offerteleidraad	De SROI verplichting van 2% is erg laag en niet gebruikelijk. Inschrijver stelt voor om de SROI verplichting te verhogen naar 5%. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	Op basis van onze beoordeling aan de voorkant door de SROI desk en het "Uitvoeringsprotocol Social return on investment Zaanstreek Waterland 2020" zien wij 2 % SROI verplichting als proportioneel, realistisch en kansrijk. Een SROI verplichting van 5% lijkt te hoog.
8.	3.2	15	Offerteleidraad	Opdrachtgever geeft aan dat de contractuele aansprakelijkheid van de te vergoede schade maximaal drie keer de opdrachtwaarde van de raamovereenkomst is. Betreft dit de daadwerkelijke opdrachtwaarde of de geprognoseerde opdrachtwaarde?	Dit betreft de geprognoseerde opdrachtwaarde (de raming).
9.	3.2	15	Offerteleidraad	Doelt u met 'afgelopen drie jaren' gerekend vanaf de uiterste inschrijfdatum?	Dat is correct.
10.	3.2 - 2	15	Offerteleidraad	Gaat u ermee akkoord dat wij als huidige leverancier van tolkdiensten de gemeente Zaanstad als referent opgeven? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	Ja, dat mag.
11.	3.4	16	Offerteleidraad	Opdrachtgever geeft aan dat bij ondertekening gebruik moet worden gemaakt van de "natte handtekening". Andere vormen van elektronische handtekening worden niet geaccepteerd. In het kader van duurzaamheid is een elektronische handtekening steeds meer gebruikelijk. Kunt u motiveren waarom deze vorm van ondertekening niet geaccepteerd wordt?	In plaats van een 'natte' handtekening is een elektronische handtekening met beveiligingsniveau 2, 2+, 3 of 4 ook toegestaan.
12.	4.2.1	19	Offerteleidraad	Opdrachtgever geeft aan dat voor G-1 en G-2 maximaal 2 A-4 gebruikt mag worden en voor G-3 maximaal 1 A-4 gebruikt mag worden. Om de	Niet akkoord. We ontvangen graag een beknopte beantwoording van de gunningscriteria.

				kwaliteit van de beantwoording van de subgunningscriteria te waarborgen stellen wij voor om voor G-1 en G-2 elk 4 A-4 te hanteren en voor G-3 3 A-4 te hanteren. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	
13.	4.2.1	19	Offerteleidraad	Opdrachtgever vraagt om een gecertificeerde tolk. Kan inschrijver ervan uitgaan dat de specificaties van de gecertificeerde tolk in het Programma van Eisen, eisnummer 4 beschreven staan? Zo niet, kunt u nader toelichten wat er met de term gecertificeerde tolk wordt bedoeld?	Ja, dat klopt.
14.	4.2.1	19	Offerteleidraad	Opdrachtgever vraagt om tolken die letterlijk juridisch tolken of om cultuur georiënteerde tolken. Inschrijver heeft de volgende vragen: 1. Hoe maakt u deze keuze? 2. Wat verstaat u onder 'cultuur georiënteerde' tolken? 3. Op welke wijze verhouden cultuur georiënteerde tolken zich tot de objectiviteit en neutraliteit die tolken moeten bewaren? 4. Welke verwachtingen heeft u van een cultuur georiënteerde tolk anders dan van een letterlijke tolk?	1+2. We maken geen onderscheid. We willen een letterlijke vertaling, rekeninghoudend met de cultuur van de klant (cultuurbarrières, beleefdheidsvormen, communicatiestijl). Dit is een aanvullende competentie. Afhankelijk van de aard van het gesprek zal dit in meer of mindere mate van belang zijn. 3. De tolken dienen altijd objectief en neutraal te zijn. 4. We hebben geen andere verwachtingen. Gemeente Zaanstad heeft hier 'en' bedoeld in plaats van 'of'.
15.	4.2.1	19	Offerteleidraad	Opdrachtgever vraagt om via beeldtelefoon ad hoc (per direct) een tolk in te zetten. Uit ervaring is gebleken dat één uur ruim voldoende is om een beeldverbinding op te zetten met de juiste tolk op het juiste moment. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	We hebben dit niet zo geëist. Het is aan inschrijver om de dienstverlening te omschrijven bij G-1 en om te beschrijven in hoeverre hij kan voldoen aan de wensen. De mogelijkheid om adhoc te kunnen beeldbellen is een plus.
16.	4.2.1	19	Offerteleidraad	Opdrachtgever vraagt dat tolken over interculturele vaardigheden beschikken. Kan opdrachtgever uitleggen waarom deze vaardigheid zo belangrijk is?	Zie antwoord vraag 14. Het belangrijkste is dat de tolken het gesprek letterlijk, objectief en neutraal vertalen, maar met aandacht voor (mogelijke) culturele verschillen.
17.	4.2.2	20	Offerteleidraad	Opdrachtgever vraagt om een tarief voor de eerste 30 minuten. Inschrijver heeft hierover de volgende vragen: 1. Opdrachtgever betaalt altijd 30 minuten, ook al duurt de dienst korter? 2. Opdrachtgever betaalt altijd de gereserveerde tijd, ook al duurt de dienst korter?	1. Ja, we betalen altijd de eerste 30 minuten. 2. Nee, we betalen de eerste 30 minuten plus de extra minuten waarin er daadwerkelijk getolkt is.

18.	4.2.2	21	Offerteleidraad	Opdrachtgever geeft aan dat indexering jaarlijks eenmalig mogelijk is vanaf 01-01-2024. Vanwege de inflatie en de stijging van tolktarieven stelt inschrijver voor dat er vanaf 01-01-2023 een indexering toegepast mag worden. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	Akkoord.
19.	5.4.1	22	Offerteleidraad	Inschrijver heeft de volgende vragen over de wijze van beoordelen: Begrijpen we het goed dat: 1. Er 3 beoordelaars zijn? 2. Elke beoordelaar geeft 1 cijfer voor elk van de 3 gunningscriteria? 3. Voor elk gunningscriterium worden 3 cijfers bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars (3)?	Dat klopt. Vervolgens wordt de score vermenigvuldigd met de verhouding tussen de maximaal te behalen punten.
20.	5.4.2	22	Offerteleidraad	Opdrachtgever geeft in de scoretabel aan dat een "uitstekende bijdrage aan de gestelde wensen" de maximale score van 10 punten wordt toegekend. In de toelichting daaronder geeft Opdrachtgever aan dat het mogelijk is om geen punten te behalen voor een uitstekende offerte en dat het bij de gunningscriteria gaat om extra invulling bovenop de gestelde eisen. Op Inschrijver komt dit tegenstrijdig over. Kan opdrachtgever de puntentoekenning op dit gebied nader toelichten?	Uitstekende bijdrage: beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit zeer goed aan bij onze behoeften en wensen en geeft blijk van uitstekend inzicht in onze situatie. Uit de beantwoording blijkt dat inschrijver relevante en onderscheidende meerwaarde biedt in relatie tot het desbetreffende gunningscriterium.
21.	1.1	4	Programma van Eisen, alinea 1.1	In alinea 1.1 geeft opdrachtgever aan dat er sprake is van een wettelijke grondslag. Kan opdrachtgever deze term nader verklaren of een voorbeeld geven hiervan? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	De diensten die we verlenen aan de inwoners van Zaanstad hebben een wettelijke grondslag. Een voorbeeld hiervan is een inwoner die een uitkering wil aanvragen. De wettelijke grondslag is in dit geval de Participatiewet en de verklaring van de inwoner wordt gebruikt bij het wel/niet toekennen van de uitkering.
22.	2	5	Programma van Eisen, eis 2	In eis 2 vraagt opdrachtgever om tolken die in dienst zijn. Al onze tolken zijn zzp'ers en altijd zelf verantwoordelijk voor de opdracht die zij uitvoeren. Wel hebben wij jullie belangen geborgd in een modelovereenkomst met onze tolken. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	Akkoord.
23.	2	5	Programma van Eisen, eis 3	Inschrijver gaat ervan uit dat u bedoelt van vreemde taal naar het NL en vice versa. Is dat	Dat klopt.

				juist? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	
24.	2	5	Programma van Eisen, eis 4	Opdrachtgever vraagt om tolken van B1 of B2 niveau. Voor zover inschrijver bekend is er geen B1 register. Is deze aanname juist? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	Dat klopt. Gemeente Zaanstad communiceert op B1 niveau naar inwoners. Echter, het tolkenregister maakt alleen onderscheid tussen C1 en B2 niveau. Dat is afdoende.
25.	2	5	Programma van Eisen, eis 4	Opdrachtgever vraagt dat tolken ingeschreven staan in het tolkenregister en zijn beëdigd voor hun vak. Uit de stukken blijkt niet dat opdrachtnemer altijd beëdigde tolken dient in te zetten voor opdrachtgever. Al onze tolken (zowel beëdigd als niet beëdigde) die zich bij ons inschrijven zijn verplicht om onze eigen gedragscode te ondertekenen die gebaseerd is op de gedragscode van het Wbtv. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	Niet akkoord. Uitgangspunt is dat we beëdigde tolken inzetten. Enkel als er bijzondere omstandigheden zijn, kan er een niet-beëdigde tolk ingezet worden mits de gemeente Zaanstad hier vooraf toestemming voor heeft gegeven. Dit is een uitzondering en gaat altijd in overleg met de opdrachtgever.
26.	2	5	Programma van Eisen, eis 9	Opdrachtgever vraagt om een telefonische back-up indien de tolk op locatie verhinderd is of niet op komt dagen. Inschrijver zal er alles aan doen om een back-up te regelen voor opdrachtgever, maar is hiervoor wel afhankelijk van de beschikbaarheid in de markt. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	Niet akkoord. De medewerkers van gemeente Zaanstad en de klanten hebben tijd gereserveerd en zijn vaak al op locatie. Er kan niet zomaar geannuleerd worden.
27.	2	5	Programma van Eisen, eis 10	In eis 10 vraagt opdrachtgever om een mogelijkheid om de reservering buiten 48 uur kosteloos te annuleren. Dit heeft gevolgen voor de beschikbaarheid van de tolk, aangezien de tolken de voorkeur geven aan opdrachtgevers die een marktconforme regeling hanteren voor de tolk. Inschrijver adviseert 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 opdrachtgever hiermee	Niet akkoord. Eis 10 en 11 uit het Programma van Eisen blijven gehandhaafd. Op basis van de marktconsultatie zien we geen reden om hier vanaf te wijken. Echter, indien de tolk al op locatie is en de klant komt niet opdagen (no show), zijn we bereid de gereserveerde gesprekstijd en de reiskosten te betalen (maximaal 2 uur).

				akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	
28.	2	5	Programma van Eisen, eis 11	In eis 11 vraagt opdrachtgever om bij annuleringen binnen 48 uur in ieder geval 30 minuten in rekening te brengen. Dit heeft gevolgen voor de beschikbaarheid van de tolk, omdat tolken de voorkeur geven aan opdrachtgevers die een marktconforme regeling hanteren. Inschrijver stelt voor om bij annuleringen maximaal 4 uur van de gereserveerde dienst in rekening te brengen.	Niet akkoord, zie antwoord 28.
29.	2	5	Programma van Eisen, eis 13	Opdrachtgever vraagt in eis 13 om tolken die zo letterlijk mogelijk tolken of om tolken die cultuursensitief tolken. Inschrijver heeft de volgende vragen: 1. Hoe maakt u deze keuze? 2. Wat verstaat u onder 'cultuur georiënteerde' tolken? 3. Op welke wijze verhouden cultuur georiënteerde tolken zich tot de objectiviteit en neutraliteit die tolken moeten bewaren? 4. Welke verwachtingen heeft u van een cultuur georiënteerde tolk anders dan van een letterlijke tolk?	Zie antwoord vraag 14.
30.	2	6	Programma van Eisen, eis 19	Inschrijver constateert dat er geen toeslagen voor de tolk zijn opgenomen voor het werken buiten dagvenster en op zon- en feestdagen. Dit heeft gevolgen voor de beschikbaarheid van de tolk, aangezien tolken de voorkeur geven aan opdrachtgevers die een toeslag hanteren voor de tolk. Inschrijver stelt voor om de volgende voorwaarden op te nemen voor de tolk: Voor alle diensten, welke buiten kantooruren (na 19.00h en voor 08.00h), op zaterdag, zondag of op feestdagen worden aangevraagd, een opslag van 50% over het bemiddelingstarief. Voor alle diensten, welke buiten kantooruren (na 19.00h en voor 08.00h), op zaterdag, zondag of op feestdagen worden uitgevoerd een opslag van 50% over het toltarief. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
31.	2	6	Programma van Eisen, eis 30	Mag inschrijver ervan uitgaan dat hiermee achteraf per maand bedoeld wordt?	Dat klopt.
32.	2	6	Programma van	Bij de offerte levert Inschrijver een concreet plan	Dat klopt.

			Eisen, eis 32	voor het terugbrengen van de CO2-uitstoot van inschrijver vanaf 2023 en de contractjaren daarna. Bedoelt Opdrachtgever na gunning? Aangezien dit niet meegewogen wordt in de kwaliteitscriteria?	
33.	8.1	9	Raamovereenkomst, artikel 8	Inschrijver kan niet akkoord gaan met deze boete, aangezien er geen 100% garantie gegeven kan worden op de levering van tolken. Inschrijver verzoekt om dit artikel uit de overeenkomst te halen. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	We zijn bereid deze eis iets te versoepelen. De boete van €1000 euro per geval en €500 euro voor iedere kalenderdag dat het geval voortduurt, laten wij vervallen. Indien een tolk niet komt opdagen bij reservering voor een tolk op locatie en er geen telefonische back-up ter beschikking wordt gesteld, handhaven wij een boete van €200,- euro. Indien een tolk niet komt opdagen bij reservering voor een tolk per telefoon of videobellen en er geen back-up ter beschikking wordt gesteld, handhaven wij een boete van €50,- euro.
34.	10.4	11	Raamovereenkomst, artikel 10.4	Opdrachtgever kan in artikel 10.4 kosteloos om andere management informatie vragen. Inschrijver gaat hiermee akkoord op basis van redelijkheid en billijkheid. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	Akkoord
35.	11.2 e	13	Algemene Inkoopvoorwaarden diensten en leveringen Gemeente Zaanstad 2018	Opdrachtgever geeft aan dat eventueel andere gegevens verlangd worden voor op de factuur. Inschrijver stelt voor om bij de implementatie gezamenlijk de volledige eisen met betrekking tot facturatie onderling af te stemmen. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	We baseren ons op de facturering zoals in de AIV 2018 en het Programma van Eisen staan omschreven. Eventuele andere gegevens kunnen onderling afgestemd worden na gunning.
36.	13.5	14	Algemene Inkoopvoorwaarden diensten en leveringen Gemeente Zaanstad 2018	De genoemde vergoede schade is gezien het proportionaliteitsbeginsel niet marktconform. Inschrijver stelt een maximum voor van de jaarlijks daadwerkelijke contractwaarde. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord, zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	De offerteleidraad is hierin leidend. De aan gemeente Zaanstad te vergoeden schade is maximaal drie keer de opdrachtwaarde van de raamovereenkomst. Zie vraag 8. Dit bedrag staat in redelijke verhouding tot de opdracht en is gelimiteerd.
37.	22.2	22	Algemene Inkoopvoorwaarden diensten en leveringen Gemeente Zaanstad 2018	Opdrachtgever geeft aan dat in de uitvoering van deze raamovereenkomst persoonsgegevens worden verwerkt. Echter ziet het AVG inschrijver niet als verwerker doordat: a. De verwerking mondeling is (en de tolk geen directe invloed heeft op het feit of iets wordt	In principe brengt de aard van de overeenkomst niet mee dat er persoonsgegevens worden verwerkt. Mocht dit het geval zijn, dan is artikel 22 van toepassing.

				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 artikel 22.2 en de verwerkersovereenkomst te laten vervallen. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	
38.	30, 31, 32, 33	26, 27, 28	Algemene Inkoopvoorwaarden diensten en leveringen Gemeente Zaanstad 2018	Artikelen 30, 31, 32 en 33 zijn niet van toepassing op deze overeenkomst. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet? .	Akkoord.
39.			Prijzenblad	Oprachtgever vraagt om een tarief voor de eerste 30 minuten. Betreft dit tarief voor het totaal van 30 minuten of om een tarief per minuut voor de eerste 30 minuten?	Het totaal voor de eerste 30 minuten.
40.			Prijzenblad	Oprachtgever vraagt om een toltarief - op locatie, per telefoon, via beeldbellen. Betreft dit een toltarief per minuut? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	Dit betreft een tarief per minuut.
41.	1.4	5	Offerteleidraad	"De tolken worden het meest bij de volgende talen ingezet: Syrisch, Arabisch, Turks [...]" - U noemt 'Syrisch' en 'Arabisch'. Het Arabisch bestaat uit vele dialecten, zoals het Syrisch. Kunt u in dit kader aangeven wat u specifiek met 'Arabisch' bedoelt?	Syrisch-Arabisch is een veelvoorkomend dialect. Indien de gemeente Zaanstad het land van herkomst van de klant weet, zal dit bij de reservering worden doorgegeven zodat de match op dialect makkelijker gemaakt kan worden.
42.	1.4	5	Offerteleidraad	"Afspraken in lopende overeenkomsten en de continuering daarvan;" - Welke lopende overeenkomsten bedoelt u?	Dit punt vervalt.
43.	1.9	7	Offerteleidraad	"[...] t.a.v. het bieden van werkgelegenheid aan mensen die in een uitkerings situatie verkeren" - Bij steeds meer aanbestedende diensten zien we 'de bouwstenen methode', waarbij SROI kan worden opgebouwd uit diverse elementen w.o.	1. We spitsen niet enkel toe op werkgelegenheid. Onze arbeidsmarktregio kent 4 mogelijkheden voor invulling van SROI. Dit zijn: A. Arbeidsparticipatie; B. Sociaal inkopen; C. Co-creatieve projecten

				<p>stages, maatschappelijke projecten en werkgelegenheid. U lijkt enkel toe te spitsen op werkgelegenheid. Welke 'bouwstenen' biedt u om te voldoen aan uw SROI-verplichting?</p> <p>- Wij nemen aan dat uw SROI-verplichting wordt berekend over de gefactureerde omzet in een periode van 12 maanden. Klopt onze aanname?</p>	<p>voor kandidaat-ontwikkeling en D. Bijdrage aan maatschappelijke activiteiten. In het mee gepubliceerde "Uitvoeringsprotocol Social return on investment Zaanstreek Waterland 2020" vindt u een verdere uitwerking hiervan.</p> <p>2. De definitieve SROI verplichting wordt achteraf berekend over de gerealiseerde omzet in een jaar.</p>
44.	4.2.2.	23	Offerteleidraad	<p>"- Reiskosten per km / - Tarief voor reistijd van de tolk (per minuut)"</p> <p>- De Rijksoverheid hanteert in al haar aanbestedingen sinds 2020 een tarief van €0,77 per kilometer. Dit is de reiskosten en - tijdvergoeding. Graag stellen wij voor om bij uw aanbesteding hetzelfde tarief te hanteren. Dit zorgt voor duidelijkheid en eenduidigheid. Bovendien voorkomt u hiermee concurrentie tussen tolkenbureaus op de reiskosten. Gaat u hiermee akkoord?</p>	<p>Niet akkoord. Gemeente Zaanstad maakt een onderscheid tussen de feitelijke reistijd en het aantal kilometers. Dit zien wij ook graag als zodanig gespecificeerd op het prijzenblad en de factuur.</p>
45.	4.2.2.	23	Offerteleidraad	<p>"Tarief per minuut (gaat in na de eerste 30 minuten) / Tolktarief**"</p> <p>- U definieert niet in welke eenheid het tolktarief moet worden aangeboden. Wij nemen aan dat dit een tarief per minuut is. Klopt deze aanname?</p> <p>- Zo ja, wat is het verschil tussen het tarief per minuut en de drie tolktarieven per type dienst (regel 7-9); in welk geval wordt het ene tarief gehanteerd en in welk geval het andere?</p> <p>- Voor ieders helderheid/duidelijkheid stellen wij graag voor om de regel "Tolktarief per minuut" te verwijderen en alleen de drie tarieven per type tolkdienst uit te vragen. Gaat u hiermee akkoord?</p>	<p>Dat klopt. Om verwarring te voorkomen is het prijzenblad aangepast, zie bijlage.</p>
46.	2	5	Programma van Eisen, eis 10 en 11	<p>In de praktijk gebeurd het regelmatig dat een gereserveerde tolk voor aanvang wordt geannuleerd of dat de tolk aanwezig is voor de afspraak, maar dat de besteller/gespreksvoerder niet aanwezig is. Wij verzoeken u om qua annuleringsvoorwaarden aan te sluiten bij de regelingen zoals geformuleerd door de Rijksoverheid. Dit is een vergoeding van 10 euro</p>	<p>Zie antwoord vraag 27.</p>

				bij annulering >24 uur voor aanvang, vergoeding 50% van de toltijd bij annulering tussen 24 - 4 uur voor aanvang en vergoeding 100% bij annulering binnen 4 uur voor aanvang en no-show. In dit laatste geval worden ook de eventueel daadwerkelijk gemaakte kilometers vergoed. Gaat u hiermee akkoord?	
47.	2	5	Programma van Eisen, eis 2	"Opdrachtnemer heeft tolken in dienst die minimaal de volgende talen beheersen:" - In de tolkenwereld wordt vrijwel uitsluitend gewerkt met freelance/zpp-tolken. Wij nemen aan dat u bedoelt dat opdrachtnemer tolken in dienst heeft of gecontracteerd heeft in de gevraagde talen. Kunt u dit bevestigen?	Dat klopt. Zie antwoord vraag 22.
48.	2	5	Programma van Eisen, eis 4	In het Register staan tolken ingeschreven op C1 of B2 niveau. Een tolk kan niet op B1-niveau worden ingeschreven. Kunt u dit svp aanpassen in uw eis?	Zie antwoord vraag 24.
49.	2	5	Programma van Eisen, eis 5	"De tolken beschikken over een diploma als tolk van een geaccrediteerde opleiding voor tolken." - Wat is een geaccrediteerde opleiding voor tolken? - Uw eis klinkt logisch, maar is praktisch gezien niet haalbaar, met name in schaarsere talen. Een tolk kan worden ingeschreven in het Register op basis van diverse criteria. Dit kan bijvoorbeeld ook louter tolkervaring zijn met een 'goedkeuring' door een ervaringsdeskundige. Deze tolken zouden volgens uw eis niet ingezet mogen worden, terwijl ze bij andere instanties (IND, OM, Raad voor Rechtsbijstand) op basis van hun inschrijving in het Register wél mogen worden ingezet. Bovendien, een tolkenbureau heeft geen exact inzicht in ieders achtergrond en de basis waarop de tolk is ingeschreven in het Register. Wij verzoeken u om deze aan te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?	1. Hiermee bedoelen we de opleidingen die door Bureau Wbvt erkend worden. 2. Niet akkoord. Uitgangspunt is dat er tolken worden ingezet, die over een diploma van een erkende opleiding beschikken. Enkel als er bijzondere omstandigheden zijn, kan er een tolk zonder diploma ingezet worden mits de gemeente Zaanstad hier vooraf toestemming voor heeft gegeven. Dit is een uitzondering en gaat altijd in overleg met de opdrachtgever.
50.	2	5	Programma van Eisen, eis 4	Er zijn diverse talen waarvoor geen enkele tolk in het Register is ingeschreven. Hiervoor hanteert de Rijksoverheid een zogenoemde Noodlijst. Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer in voorkomende gevallen gebruik dient te maken	Akkoord, mits dit vooraf wordt afgestemd met en goedgekeurd door de gemeente Zaanstad.

				van een tolk die staat genoteerd op de Noodlijst?	
51.	2	5, 6	Programma van Eisen, eis 13, 14 en 25	Uw eisen staan ook in de Gedragscode Tolken en Vertalers die van toepassing is op alle tolken in het Register. In onze optiek zijn uw eisen overbodig. Kunt u deze verwijderen?	Niet akkoord. De eisen blijven gehandhaafd.
52.	2	6	Programma van Eisen, eis 26	De praktijk leert dat het telefonisch aanvragen van tolkdiensten niet de meest efficiënte manier van bestellen is. Informatie kan in de snelheid van een telefoongesprek makkelijker verkeerd worden doorgegeven of verkeerd worden genoteerd. Om fouten en miscommunicaties te voorkomen, verzoeken wij u om het aanvragen van bestellingen uitsluitend per e-mail of via een klantenportaal te laten plaatsvinden. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Gemeente Zaanstad wil de mogelijkheid hebben om telefonisch een aanvraag te doen, met name bij ad hoc situaties.
53.	2	6	Programma van Eisen, eis 28	"Bij een verzoek voor een reservering van een tolk op locatie reageert Opdrachtnemer dezelfde werkdag met een bevestiging." - Uw eis is vrij ongebruikelijk en praktisch niet altijd haalbaar. De rijksoverheid hanteert de regel om uiterlijk 24 uur voor aanvang een tolk te bevestigen. Als de tolk binnen 24 uur voor aanvang wordt gereserveerd, dan dienst zo spoed als mogelijk een tolk bevestigd te worden. Zoals de eis nu geformuleerd is moeten wij bij een aanvraag om 17:55 uur binnen 5 minuten een tolk bevestigen. Wij verzoeken u vriendelijk om aan te sluiten bij de eisen die de Rijksoverheid ook stelt. Gaat u hiermee akkoord?	Gemeente Zaanstad maakt hiervan: Bij een verzoek voor een reservering van een tolk op locatie reageert opdrachtnemer binnen 24 uur met een bevestiging. Als de tolk binnen 24 uur voor aanvang wordt gereserveerd (bij ad hoc situaties), dan dient de reservering van een tolk op locatie zo spoedig als mogelijk bevestigd te worden.
54.	2	6	Programma van Eisen, eis 32	Uw wens tot reductie van CO2 uitstoot omarmen wij. Desalniettemin is dit nu als een eis geformuleerd en wij als tolkenbureau hebben hier slechts beperkte invloed op. Immers, stel dat uw bestellers om moverende redenen steeds meer tolken op locatie aanvragen, dan zal het aantal kilometers logischerwijs toenemen. Ook denkbaar is een toename van het aantal aanvragen in schaarsere talen met een beperkt aantal tolken. Dit zal ook invloed kunnen hebben op het aantal kilometers. Wij	Akkoord. Duurzaamheid is één van de doestellingen van de gemeente Zaanstad. Wij vragen opdrachtnemers om hier een bijdrage aan te leveren. Gemeente Zaanstad maakt hier een inspanningsverplichting van, waarbij opdrachtnemer en opdrachtgever gezamenlijk inspanning leveren om de CO2 uitstoot te verminderen. Wij vragen aan opdrachtnemer om bij voorlopige gunning een plan van aanpak in te dienen met ideeën voor het terugbrengen van de CO2-uitstoot.

				verzoeken u uw eis aan te passen, zodat sprake is van een gezamenlijke inspanning en partnerschap van opdrachtgever en opdrachtnemer om CO2 uitstoot te verminderen. Gaat u hiermee akkoord?	Dit plan wordt na gunning onderling afgestemd en zal onderwerp van gesprek zijn bij de evaluaties.
55.	8	9	Raamovereenkomst	De boetebepaling bevreemdt ons, zeker omdat een dergelijke bepaling niet gebruikelijk is bij tolk- en vertaalaanbestedingen. Wij begrijpen dat u met de boete mede een afschrik-effect beoogt, maar in dit geval lijkt ons dat niet noodzakelijk. Een tolkenbureau heeft er uiteraard geen enkel belang bij om contractuele verplichtingen te overtreden. Integendeel. Schending van contractuele verplichtingen kan onder meer leiden tot aansprakelijkstellingen, omzetverlies, uitsluiting van (toekomstige) aanbestedingen en aanzienlijke reputatieschade. Deze consequenties bieden op zichzelf reeds een stevige stok achter de deur, wat een boetebepaling overbodig maakt. Wij verzoeken u dan ook om in de raamovereenkomst te bepalen dat een boete niet van toepassing is. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord 33.
56.	23.2, 23.3, 23.5 en 26.1	23 en 25	Algemene inkoopvoorwaarden	Ook in de Algemene inkoopvoorwaarden komen diverse boetebepalingen voor, waaronder in het kader van de geheimhoudingsplicht (artikel 23.2 en 23.3), informatiebeveiliging (artikel 23.5) en nakoming van de overeenkomst (artikel 26.1). Om dezelfde redenen als hierboven uiteengezet, achten wij deze boetebepalingen niet noodzakelijk en ook niet proportioneel. Een tolkenbureau dat de contractuele voorwaarden schendt, loopt reeds het risico op diverse sancties en consequenties. Daarbij komt dat de Opdrachtgever reeds over voldoende wettelijke mogelijkheden beschikt om vergoeding van daadwerkelijk geleden schade én nakoming van de overeenkomst te vorderen, mocht de Opdrachtnemer de contractuele verplichtingen niet (volledig) nakomen. Bovendien lijkt het tolkenbureau in het kader van artikel 26.1 volledig afhankelijk van de Acceptatie van de	1. Door de aard van de opdracht en de vertrouwelijke informatie die in de gesprekken kan worden gedeeld, handhaven we de boetebepaling. Wij gaan ervan uit dat wij met integere en betrouwbare tolken samenwerken en dat de omstandigheden waaronder het boetebeding wordt ingeroepen zich hoogstwaarschijnlijk niet zullen voordoen. 2. Zie antwoord vraag 33.

				<p>Oprachtgever. De Oprachtgever kan dus eenzijdig besluiten niet tot Acceptatie over te gaan, waardoor de Opdrachtnemer een boete moet betalen. Dit levert een grote onzekerheid voor de Opdrachtnemer op.</p> <p>- Wij verzoeken u om de boetebepalingen in het kader van geheimhouding en informatiebeveiliging (artikelen 23.2, 23.3 en 23.5) voor deze aanbesteding te schrappen, dan wel niet van toepassing te verklaren. Gaat u hiermee akkoord?</p> <p>- Wij verzoeken u voorts om de boetebepaling in het kader van de nakoming van de overeenkomst (artikel 26.1) voor deze aanbesteding te schrappen, dan wel niet van toepassing te verklaren. Gaat u hiermee akkoord?</p>	
57.	23.2	23	Algemene inkoopvoorwaarden	<p>"De Opdrachtnemer zal het door hem ingeschakelde Personeel en derden een zelfde geheimhoudingsplicht opleggen en staat ervoor in dat zij zich aan deze geheimhoudingsplicht houden."</p> <p>De bepaling dat het tolkenbureau ervoor moet instaan dat freelance tolken (derden) zich aan de geheimhoudingsplicht houden, miskent de status van freelance tolken van zelfstandige en professionele beroepsbeoefenaars. Als zelfstandige beroepsbeoefenaars zijn freelance tolken in de regel zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor eventuele beroepsfouten, waaronder het schenden van hun wettelijke geheimhoudingsplicht. Dit blijkt ook uit hun gebondenheid aan de Wet beëdigde tolken en vertalers en de daaraan gekoppelde Gedragscode voor tolken en vertalers. Het schenden van de gedragscode, waar geheimhouding een onderdeel van is, kan tot diverse sancties en - in het ergste geval - zelfs tot schrapping uit het register leiden. Wij verzoeken u om de bepaling als volgt aan te</p>	<p>Niet akkoord. Opdrachtnemer verbindt zich tot nakoming van alle verplichtingen uit het contract. Als wij instemmen met dit voorstel zou dat betekenen dat opdrachtnemer bij inschakeling van een ZZP-er eenvoudig deze verplichtingen naast zich neer zou kunnen leggen. Dit is voor ons onacceptabel, nu er slechts een contractuele band bestaat tussen aanbestedende dienst en opdrachtnemer.</p>

				passen: "De Opdrachtnemer zal het door hem ingeschakelde Personeel en derden, <u>niet zijnde freelance tolken die voor de uitvoering van de Opdracht worden ingezet</u> , een zelfde geheimhoudingsplicht opleggen en staat ervoor in dat zij zich aan deze geheimhoudingsplicht houden." Gaat u hiermee akkoord?	
58.	4.2.2	20	Offerteleidraad	Met betrekking tot de vergoeding van reistijd U vraagt een tarief voor Tarief voor reistijd van de tolk (per minuut). Wij hanteren een kilometertarief dat ook de reistijd van de tolk dekt, gemiddeld natuurlijk. Mogen wij een aanbieding doen met een kilometertarief dat reiskosten en reistijd dekt, met dan natuurlijk een nul-tarief voor reistijd van de tolk (per minuut)?	Zie antwoord vraag 44.