

Nota van inlichtingen

Levering van tolkdiensten

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Tweede nota van inlichtingen

24 augustus 2021

Inleiding

1.1 Algemeen

Deze Nota van Inlichtingen maakt onderdeel uit van het Beschrijvend Document en prevaleert boven het Beschrijvend Document en de daarbij behorende Bijlagen.

Deze Nota van Inlichtingen bevat de antwoorden en reacties van het CBR op vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden.

1.2 Aanvullingen

Met deze Nota van Inlichtingen zijn de volgende documenten gewijzigd en bijgevoegd als Herziene Documentatie:

- Beschrijvend Document tolkdiensten
- Bijlage 1 PvE tolkdiensten
- Bijlage 2 Concept raamovereenkomst
- Bijlage 2A SLA tolkdiensten
- Bijlage 2B DAP tolkdiensten
- Bijlage 2C DFA tolkdiensten
- Bijlage 2D-a Implementatieplan
- Bijlage 6 Ervaring inschrijver
- Bijlage 7 Prijsopgaveformulier
- Bijlage 12 Overzicht examens Theorie en CCV 2017-2019
- Bijlage 13A Terminologielijst NL
- Bijlage 13B Terminologielijst EN
- Bijlage 14 Checklist

Vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden en antwoorden en reacties van het CBR

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend document-1.1 Inleiding	Wat is de beweegreden van het CBR om de tolkdiensten aan te besteden? Het CBR is in de juridische zin immers geen opdrachtgever aangezien het CBR niet betaalt voor de inzet van de tolk?	De overheid hanteert een aantal publieke waarden, zoals kwaliteit, beschikbaarheid, duurzaamheid en betaalbaarheid. Concreet betekent dit dat overheden diensten dienen te leveren waarbij de burger (of de maatschappij) centraal staat en die kwalitatief goed zijn, duurzaam zijn en beschikbaar en betaalbaar voor de burger. Het CBR handelt ook volgens die publieke waarden. In dat licht heeft het CBR ervoor gekozen om Tolkdiensten beschikbaar te stellen voor burgers die daaraan behoefte hebben. Om invloed te hebben op de kwaliteit, beschikbaarheid, duurzaamheid en betaalbaarheid van de Tolkdiensten besteedt het CBR de Opdracht aan. Het gegeven dat uiteindelijk de burger (de Kandidaat) de kosten van de in te zetten Tolk betaalt doet daaraan niet af. Zie ook het antwoord op vraag 78.
2	Beschrijvend document-1.1 Inleiding	Is onze aanname correct dat deze tolkdiensten niet eerder een via een Europese aanbestedingsprocedure op de markt zijn gekomen? Indien onze aanname juist is wat is uw beweegreden om deze aanbesteding te publiceren?	Correct. Het CBR wenst aan te sluiten op de aanpak van de Rijksoverheid en op professionele wijze een leverancier van tolkdiensten te contracteren.
3	Beschrijvend document-1.4	Is onze aanname juist dat het consecutief tolken betreft?	Ja, dat klopt.
4	Beschrijvend document-1.4	In welke talen verwacht u dat inschrijvers kunnen voldoen?	In alle talen waarvoor Tolken in het Rbtv en eventueel de Noodlijst staan.
5	Beschrijvend document-1.4.2	Kunt u bevestigen dat simultaantolken ook buiten de scope van deze aanbesteding vallen?	Ja
6	Beschrijvend document-2.5.8	'...tenzij het niet toekennen van een vergoeding als disproportioneel zou moeten worden beschouwd'. Wie bepaalt dit en wat verstaat u concreet onder disproportioneel?	Dat bepaalt het CBR. Op dit moment aangeven wat al dan niet proportioneel is, is ondoenlijk. Dat is afhankelijk van de situatie die dan eventueel speelt. (Potentiële) inschrijvers mogen erop vertrouwen dat het CBR in alle redelijkheid tot een zorgvuldige afweging komt.
7	Beschrijvend document-3.4.1 Ervaring inschrijver	U vraagt inschrijvers Bijlage 6 te ondertekenen (ervaring inschrijver) in het format ontbreekt een voorziening om de handtekening te zetten. Wilt u bijlage 6 hierop aanpassen of is een handtekening niet nodig?	Bijlage 6 Ervaring inschrijver hoeft niet te worden ondertekend.

8	Beschrijvend document-3.4.1 Ervaring inschrijver	De wettelijk toegestane referentie-eis is 60%, gezien het belang van de continuïteit van uw dienstverlening (de leverzekerheid) willen we voorstellen de referentie-eis op 8400 diensten te zetten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Nee. Het aantal van 5.000 opdrachten volstaat.
9	Beschrijvend document-4.1 gunningsmodel	Graag ontvangen we een rekenvoorbeeld van het complete gunningsmodel.	De gewogenfactormethode wordt toegepast. Hoe de scores worden berekend is duidelijk uitgelegd in de paragrafen 4.1, 4.4, 4.6 en 4.7.
10	Beschrijvend document-4.2 beoordelingsteam	Het CBR wordt ondersteunt door een externe inkoop organisatie. Mogen we ervan uitgaan dat deze partij geen beoordelaar is?	Ja
11	Beschrijvend document-4.3 wijze van beoordelen	Is het beoordelingsteam voorafgaand aan de beoordeling op de hoogte van de aangeboden prijs? Ons voorstel zou zijn om het beoordelingsteam niet op de hoogte stellen voorafgaand aan de beoordeling. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Bij aanbestedingen is het veelal gebruikelijk dat beoordelaars van inschrijvingen niet op de hoogte zijn van de aangeboden prijzen, om zo een objectieve beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria te borgen. U mag ervan uitgaan dat het CBR bij deze Aanbesteding zorgt voor objectiviteit en een geborgd beoordelingssysteem.
12	Beschrijvend document-4.3 wijze van beoordelen	Wij ontvangen graag een nadere toelichting van het proces waarin het beoordelingsteam per gunningscriterium tot 1 gezamenlijke score komt, inclusief een rekenvoorbeeld.	Het toekennen van een score aan een kwalitatief gunningscriterium is geen exacte wetenschap in de zin van: als de inschrijver a, b en c doet, dan ontvangt hij precies deze score. Het beoordelingsteam bepaalt de score in consensus. Daarbij heeft een beoordelingsteam van een aanbestedende dienst een ruime discretionaire bevoegdheid bij het toekennen van een score, mits duidelijk en onderbouwd wordt gemotiveerd waarom die score wordt toegekend. Deze methode voldoet aan het transparantiebeginsel en wordt bij aanbestedingen alom gebruikt.
13	Beschrijvend document-4.4 beoordeling scores	Graag zien we een nadere uitgebreidere omschrijving per score. Het is voor inschrijvers onvoldoende duidelijk en transparant aan welke eisen voldaan moet worden om een bepaalde score te krijgen.	Zoals bij de vorige vraag uitgelegd: het toekennen van een score aan een kwalitatief gunningscriterium is geen exacte wetenschap. De door het CBR gehanteerde methode voldoet aan het transparantiebeginsel en wordt bij aanbestedingen alom gebruikt. Wij handhaven de huidige scoretabel.
14	Beschrijvend document-4.5	Zijn inschrijvers vrij om het lettertype en lettergrootte te bepalen?	Ja. Daarbij gaan wij ervan uit dat Inschrijvers een lettertype en lettergrootte gebruiken die gangbaar en leesbaar zijn.
15	Beschrijvend document-4.6 beoordeling scores	Indien 2 of meer inschrijvers dezelfde niet-afgeronde eindscores behalen gunt u aan de inschrijver met de hoogste score op Prijs (P1 en P2). Aangezien de verhouding voor deze aanbesteding 60% kwaliteit en 40% prijs bedraagt lijkt het ons logischer om te gunnen op kwaliteit. Ons voorstel is om deze bullit op te nemen als allerlaatste op plaats 6 i.p.v. plaats 2. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet waarom niet?	De prijs voor theorie-examens (P1) is met 37% het zwaarst wegende criterium, zie de tabel met wegingspercentages in paragraaf 4.7. Daarom kijken wij daar als eerste naar, bij gelijke hoogste eindscores. Voor het gemak nemen wij de score op P2 (met een weging van slechts 3%) daarin mee. Wij handhaven de volgorde van bullets in paragraaf 4.6.

16	Beschrijvend document-4.7.1-K1	U verlangt van inschrijvers dat ze een onlineplatform voor particulieren ontwikkelen. Dit vereist een enorme investering van minstens eur 80.000. Welk bedrag wilt u dat inschrijvers verwerken in het uurtarief zodat een level playingfield gecreëerd wordt?	Het is aan Inschrijvers om een prijs aan te bieden. Het CBR gaat dat niet voor u bepalen. Dit doet verder ook niet af aan een level playing field.
17	Beschrijvend document-4.7.1 tm 4.7.3	Waar ziet u kansen voor optimalisaties ten opzichte van de huidige processen?	Het CBR ziet kansen op alle processen. Wij zijn benieuwd naar uw (innovatieve) ideeën.
18	Beschrijvend document-4.7.3	Wat verstaat u concreet onder fraude? En hoe vaak is dit de afgelopen 2 jaar voorgekomen?	Het CBR verstaat in de context van deze Aanbesteding onder fraude: valsheid, bedrog gepleegd <u>door Tolken</u> . Fraude kan zich op verschillende manieren voordoen. Voorbeelden van fraude door Tolken zijn: het in de vertaling opnemen van antwoorden, voor eigen gewin vragen en antwoorden doorgeven aan Kandidaten of rijsscholen, lesstof aanbieden op internet of zelf lesgeven. De afgelopen jaren is fraude in een enkel geval geconstateerd. Het voorkomen van fraude bij examens is een belangrijk speerpunt van het CBR. Daarom zet het CBR er bij deze Aanbesteding stevig op in.
19	Beschrijvend document-Beoordelingskader P2	Voor P2 hanteert u in tegenstelling tot P1 geen tarief van 130 tot 170 euro per tolkdienst. U hanteert voor P2 de volgende tarieven: € 180,00 € 220,00 € 150,00 € 180,00 € 135,00 € 170,00 € 90,00 € 120,00 € 170,00 € 210,00 De reden en de logica daarvan is ons niet duidelijk, graag ontvangen we een toelichting.	De divisie CCV heeft een groot scala aan uiteenlopende examenproducten. De inhoud, complexiteit, de duur van de examens en de aantallen verschillen sterk. Het is ondoenlijk om voor elk examenproduct een tarief te vragen. Om deze reden hebben wij per productcategorie een bandbreedte bepaald. Bij het bepalen van de bandbreedtes is gekeken naar de historische prijsgegevens. De theorie-examens voor AM, A en B zijn rechttoe, rechtaan en de examenduur is altijd gelijk. Dat is de verklaring voor het verschil in de manier van tarieven vragen voor de prijsonderdelen P1 en P2.
20	Beschrijvend document-Beoordelingskader 4.7.4	Wat is reden dat de prijs bij P1 per examen wordt gevraagd en bij P2 per uur? Ons voorstel is om voor P2 tevens een prijs per examen te bepalen. Gaat u hiermee akkoord en zo niet waarom niet?	De duur van een theorie-examen AM, A en B is altijd gelijk, vandaar een prijs per examen. Voor CCV geldt dat er meerdere soorten examens zijn, waarvan de duur verschilt. Daarom vraagt het CBR voor CCV-examens een prijs per uur. Zie ook het antwoord op vraag 19.
21	PvE-E17	Welk percentage van de tolkdiensten vindt na 20.00uur plaats?	Momenteel vindt het laatste examen plaats rond 19:00 uur op de dagen dat er avondopenstellingen zijn. Dat is gemiddeld één keer per week per examencentrum. Waarschijnlijk zal dit alleen in 2021 plaatsvinden vanwege het inhalen als gevolg van de coronalockdowns.
22	PvE-E17	Begrijpen wij het goed dat zaterdag ook een Examendag is? welk percentage van de tolkdiensten vindt plaats op een zaterdag?	Ja, zaterdag is ook een Examendag. Hoeveel procent van de Tolkopdrachten plaatsvindt op zaterdag is niet precies aan te geven. De ervaring van voorgaande jaren leert dat dat ongeveer 1,5 à 3% is.
23	PvE-E18	U geeft aan dat opdrachtnemer de levering van de tolk garandeert op voorwaarde dat de reservering uiterlijk 2 weken voor de datum van examen is geplaatst. De termijn is van 2 weken is zeer ruim. Ons voorstel is om hier 1 week van te maken. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet waarom niet?	Nee. Het CBR vindt twee weken een redelijke termijn. Het staat Inschrijvers vrij om een kortere termijn aan te bieden, maar dat wordt niet extra beloond en het CBR zal daar ook geen extra kosten voor betalen.

24	PvE-E18	Doelt u met de termijn van 2 weken op kalenderdagen inclusief zaterdag en zondag?	Ja
25	PVE E27	Wat is de reden dat u naast de gedragscode van het RBTv die de tolk al heeft ondertekend ook een getekende CBR gedragscode eist?	De Gedragscode van het CBR benadrukt een aantal punten die niet in de Gedragscode Tolken en Vertalers Wbtv staan of die van belang zijn voor het CBR, zoals bijvoorbeeld artikel 4 Onafhankelijkheid.
26	PvE-E30	Opdrachtnemer vraagt zich af of een kandidaat in staat is om objectieve feedback te geven (bijvoorbeeld indien de kandidaat zakt voor een examen) Hoe kijkt u hiernaar?	In feedback zit altijd enige mate van subjectiviteit, dat valt niet uit te sluiten. Daarom vraagt de Opdrachtnemer niet alleen feedback aan de Kandidaat, maar ook aan de CBR-medewerker die het examen begeleidt en aan de Tolk. Eis E30 in het Programma van Eisen is overeenkomstig aangepast.
27	PVE E33	Op welke maatregelen doelt u hier? Welke maatregelen worden er op dit moment, naast het ondertekenen van de gedragscode, genomen om fraude te voorkomen?	Het betreft maatregelen om fraude door Tolken te voorkomen – zie ook het antwoord op vraag 18. Over de maatregelen die worden genomen door de huidige opdrachtnemer verschaft het CBR geen informatie; dat is bedrijfsvertrouwelijk.
28	PvE-E40	U wenst een helpdesk die bereikbaar is van ma/za 08.00-17.00. in uw eis 17 geeft u aan dat examendagen zijn van 08.00-21.30. Ons voorstel is om deze tijd aan te houden voor de bereikbaarheid van de helpdesk. Kunt hiermee akkoord gaan, zo niet waarom niet?	Een helpdesk die bereikbaar is van maandag t/m zaterdag van 08:00 tot 21:30 uur is geen harde eis. Het staat Inschrijvers vrij om ruimere bereikbaarheidstijden aan te bieden, maar dat wordt niet extra beloond en het CBR zal daar ook geen extra kosten voor betalen.
29	PVE E41	Het volgende ontbreekt wat ons betreft: Indien er geen registertolk beschikbaar is mag een noodlijsttolk danwel een tolk uit de eigen database ingezet worden. Gaat u akkoord met deze toevoeging? Zo niet, waarom niet?	De Opdrachtnemer mag <u>geen</u> Tolken uit zijn eigen database inzetten; dat is een omissie die is aangepast in het Programma van Eisen. Eis E41 luidt als volgt: <i>De Tolken die de Opdrachtnemer inzet staan ingeschreven in het Register voor beëdigde tolken en vertalers (Rbtv) of staan op de Noodlijst en voldoen aan het taalniveau zoals vereist in het Rbtv.</i>
30	PvE E43	Op welke wijze wordt aan de examenkandidaat duidelijk gemaakt door de tolk welke woorden niet te vertalen zijn en dat de tolk geen toelichting mag geven?	Als tijdens een examen een niet te vertalen of uit te leggen woord voorkomt geeft de Tolk dat bij de Kandidaat aan: dit woord mag ik niet vertalen. De betreffende woorden zijn opgenomen in terminologielijsten. De terminologielijsten voor theorie-examens A, AM en B zijn opgenomen in hoofdstuk 4 en 5 van het Theorie-examenplan auto. Deze woordenlijsten zijn bijgevoegd als Bijlagen 13A Terminologielijst NL en 13B Terminologielijst EN. De terminologielijsten voor CCV-examens zijn te vinden op de website van het CBR: https://www.cbr.nl/nl/service/nl/beroepsexamen-doen/terminologielijsten-ccv-examens-met-tolk.htm
31	PVE E43	Wij kunnen ons voorstellen dat terminologielijsten wijzigen danwel aangevuld worden. Kunt u aangeven of dat het geval is en in welke frequentie?	Ja, dat gebeurt ongeveer één keer per jaar.

32	PVE E46	De tolkenpas is van het register, niet van de opdrachtnemer. Kunt u dit aanpassen? Noodlijsttolken beschikken dan ook niet over een tolkenpas en kunnen die ook niet overleggen.	Het gaat erom dat het CBR kan vaststellen dat de Tolk werkt in opdracht van de Opdrachtnemer, niet van een andere intermediair. Het is dus van belang dat de Opdrachtnemer ook een eigen tolkenpas verstrekt. Zo kan het CBR controleren dat alleen Tolken van de Opdrachtnemer de Kandidaat bijstaan. Eis E46 is als volgt aangepast: <i>De Opdrachtnemer verstrekt aan Tolken die door hem worden ingezet een eigen tolkenpas waaruit blijkt dat de Tolk werkt in opdracht van de Opdrachtnemer. Elke Tolk die wordt ingezet op locatie van het CBR kan zich legitimeren op vertoon van:</i> - een geldig legitimatiebewijs, en - een geldige tolkenpas van de Opdrachtnemer, en doet dat ook op eerste verzoek van het CBR.
33	PvE 62	De totale implementatietermijn betreft 6 maanden maximaal. U eist een operationele IT-voorziening in 2 maanden. Aangezien de gehele IT voorziening op maat moet worden gemaakt voor het CBR komt de termijn van 2 maanden onrealistisch over. Ons voorstel is om hier 4 maanden van te maken. Kunt u hiermee akkoord gaan en zo niet waarom niet?	Dat is akkoord. Eis E62 in Bijlage 1 Programma van Eisen en de planning in paragraaf 1.5 van Bijlage 2D-a Implementatieplan zijn aangepast.
34	SLA-KPI 1	De berekeningswijze van stap 2 percentage levering is onjuist. Graag zien we dit gecorrigeerd.	De wijze van berekening is gecorrigeerd. Een no-show geldt ook als een niet-levering. Tolkopdrachten waar sprake is van een no-show als gevolg van oorzaken die de gereserveerde Tolk niet kunnen worden verweten worden besproken in de overleggen met de contractmanager.
35	SLA-KPI 2	U geeft opdrachtnemer slechts 2 jaar de tijd voor de realisatie van 95% levernauwkeurigheid. Alle tot nu gepubliceerde rijksaanbestedingen geeft opdrachtnemer 4 jaar de tijd om dit % te realiseren. Wat is de reden dat het CBR hiervoor een andere termijn hanteert?	Het uitgangspunt is om in vier jaar te groeien naar 95% levernauwkeurigheid. Het SLA is aangepast.
36	SLA-KPI 2	Indien er in een taal (kleine talen) geen B2 tolk in het register staat is er automatisch een "mismatch". Hoe gaan we hiermee om in de berekening van het KPI?	Een C1-Tolk mag ook worden geleverd, dan is ook sprake van een match. Als van een kleine taal geen Tolk uit het register leverbaar is en van de Noodlijst wordt geleverd, dan is inderdaad sprake van een mismatch en wordt deze als zodanig meegeteld voor de berekening van de KPI. De Overeenkomst en het groeipad zijn een resultaatsverplichting. Het groeipad is gekoppeld aan KPI 2 Kwaliteit. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van een Tolk van het gevraagde niveau. Afwijkingen van de KPI's en de redenen daarvoor worden besproken in het overleg op operationeel/tactisch niveau, zoals beschreven in bijlage 2B DAP, 2.8 Overlegmatrix.

37	SLA-KPI 2	Is het door u genoemde startpercentage van 90% het huidig rbtv% inzet? Hoeveel talen betreft dit?	Zie het antwoord op vraag 35. De berekening in het SLA is aangepast. Het betreft alle talen.
38	SLA-KPI 2	Startpercentage is ≥ 90 : Het contract gaat in op begin november 2021. Is dan de eerste peildatum 31dec 2021? Indien het start% boven de 90% ligt is dat in het nadeel van opdrachtnemer aangezien na 1 jaar op 31 dec 2022 het% op 95% dient te liggen. Ons voorstel is om hier nog een tweede peildatum met een % van +10% aan toe te voegen. Kunt u hiermee akkoord gaan en zo niet waarom niet?	De berekening in het SLA is aangepast.
39	SLA-KPI 2	Startpercentage is ≤ 90 : u noemt hier 4 peildata, dat impliceert 4 jaar. Uw eis betreft 2 jaar voor realisatie van 95%. Hoe verhoudt zich dat tot de genoemde 4 jaarlijkse peildata?	Zie het antwoord op vraag 35. De berekening in het SLA is aangepast.
40	DAP-3.4	U geeft aan dat het uitgangspunt is dat opdrachtnemer elke opdracht uitvoert dus altijd matcht en levert. Hoe verhoudt zich dat met uw eis 18	De tekst in paragraaf 3.4 van het DAP is aangepast.
41	DAP 3.2	Heeft u inzicht in of, en zo ja hoe vaak, het voorkomt dat een kandidaat zich bij het reserveren vergist in de tijd/plaats?	Dit komt zelden voor.
42	DAP-3.5	U geeft aan dat de kandidaat telefonisch de opdracht annuleert. Hoe verhoudt zich dat met uw eis 58?	Paragraaf 3.5 in het DAP is aangepast.
43	DAP-4.2	U geeft aan vanaf 2022 jaarlijks op 1 oktober te indexeren. In de DFA is opgenomen dat de eerste 2 contractjaren niet geïndexeerd wordt. Alle Rijkscontracten maken het mogelijk om vanaf eerste contractjaar te indexeren. Gaat u ermee akkoord deze methodiek ook te hanteren? Zo niet waarom niet?	Ja, dat is akkoord.
44	DAP 3.6 bullet 3	Hoe moet deze informatie naar CBR verzonden worden? Via een e-mail?	Ja
45	DFA-2.2	Wat bedroeg het gemiddeld aantal reiskilometers in 2019 per tolkdienst en het totaal aantal reiskilometers in 2019?	Informatie over het aantal reiskilometers heeft het CBR niet voorhanden. De enige informatie die het CBR aanleveren betreft het aantal examens per taal, gespecificeerd naar locatie. Zie Bijlage 12.
46	DFA-2.5	Wat bedroeg de gemiddelde voorbereidingstijd van de tolk in 2019 voor een CCV examen en voor de AM, A of B examens?	De voorbereidingstijd valt niet goed in te schatten. Het hangt met name af van de terminologielijst en het vakjargon, en de coördinerende rol van de Opdrachtnemer. Over het algemeen kan worden gesteld dat voor de examens AM, A of B minder voorbereidingstijd nodig is dan voor CCV-examens. De voorbereidingstijd voor een Tolk is eenmalig. Onze inschatting is dat dat voor de examens AM, A of B een uur en voor CCV-

			examens zo'n twee uur is. Dit is een inschatting waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.
47	DFA- 2.4	De aanbestedende dienst van alle eerdere Rijksaanbestedingen zijn akkoord gegaan met Google Maps. Het gebruik van de ANWB routeplanner is aanzienlijk duurder (factor 2000!) in gebruik voor inschrijvers en het aantal km is gelijk bij beide platforms. Kunt u ook akkoord gaan met Google maps? Zo niet waarom niet?	Ja, dat is akkoord.
48	DFA-2.5	U geeft aan dat er geen onregelmatigheidstoeslag berekend kan worden aan de Kandidaat noch CBR. In alle tot nu toe gepubliceerde Rijksaanbestedingen ontvangt de tolk een toeslag van 50% voor weekenden, feestdagen en maandag tm vrijdag van 20.01-07.59. Hierdoor zal de tolk de voorkeur geven aan het uitvoeren van diensten waar een toeslag voor geldt en kan dit negatieve gevolgen hebben voor de beschikbaarheid van voldoende tolken voor het CBR. Ons voorstel is om de toeslag alsnog op te nemen in de voorwaarden voor de tolk (en facturatie aan de kandidaat) en om de toeslag verplicht op te nemen in de integrale uurprijs bij artikel 2.2 waardoor er een level playing field ontstaat. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet waarom niet?	Nee, het CBR wil geen integrale prijs met daarin verdisconteerd een onregelmatigheidstoeslag. Dat drijft de kosten onnodig op voor Kandidaten die examens doen op gangbare werkdagen en -tijden. Het CBR gaat akkoord met een onregelmatigheidstoeslag van maximaal 50% van het uurtarief van de Tolk voor avonden, weekenden en feestdagen. De Opdrachtnemer berekent de onregelmatigheidstoeslag een-op-een (op gelijke wijze) door aan de Kandidaat. Het DFA is overeenkomstig aangepast.
49	DFA 2.6	U geeft aan dat de voorbereidingstijd is inbegrepen in de integrale prijs. Wij zien dit niet terug bij 2.2. graag zien we dit toegevoegd.	De voorbereidingstijd voor de Tolk is toegevoegd als kostencomponent in paragraaf 2.2 van het DFA. Overigens is de opsomming in paragraaf 2.2 van het DFA geen limitatieve opsomming.
50	DFA 2.6	U geeft aan dat de voorbereidingstijd is inbegrepen in de integrale prijs. Bedoelt u daarmee dat er geen aparte voorbereidingstijd in rekening gebracht kan worden?	Dat is juist.
51	DFA 2.8	Gaat het hier om werkdagen? Ons voorstel is om hier te werken met werkdagen. Kunt u hiermee akkoord gaan zo niet waarom niet? Daarnaast is ons voorstel om met uren te gaan werken (0-24 uur en 24-48uur en >48uur)	Het gaat om Examendagen. Een Examendag is in het Beschrijvend Document gedefinieerd als: een kalenderdag, niet zijnde een zondag of een algemeen erkende feestdag (conform lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet), waarvan de werktijden op maandag t/m vrijdag zijn van 08:00 tot 21:30 uur en op zaterdag van 08:00 tot 16:15 uur. Een Examendag kan dus ook een zaterdag zijn. Paragraaf 2.8 in het DFA is aangepast.
52	DFA 2.9	U geeft aan dat als er geen tolk geleverd wordt de opdrachtnemer de kosten voor het examen en de reiskosten van de kandidaat vergoed. Kunt u een indicatie geven van deze kosten, zowel voor de examenkosten als voor de gemiddelde reiskosten?	Het examentarief voor A/B/AM bedraagt € 95. De reiskosten van de Kandidaat bedragen € 0,19 per kilometer. Het CBR weet niet waarvandaan de Kandidaten komen en heeft dus geen overzichten van de gemiddelde reiskosten van Kandidaten. De tarieven voor CCV-examens staan op de website van het CBR. Er zijn zo veel tarieven voor CCV-examens dat het ondoenlijk is om ze hier allemaal weer te geven. Met de zoekbalk op de website kunnen de diverse examenpagina's worden opgezocht en geraadpleegd. De

			Kandidaat betaalt voor het examen het tarief van een individueel begeleid examen.
53	ROK	De ARVODI zijn algemene voorwaarden die aanvullend zijn op de overige aanbestedingsstukken. Zie ook artikel 14.1. Bent u bereid om de rangorde van de Nota's van inlichtingen in rang boven de ARVODI te plaatsen. Zo nee, waarom bent u daartoe niet bereid.	Dit is akkoord. Wel met dien verstande dat deze placering dan als volgt wordt uitgelegd: de Nota's van Inlichtingen gaan voor op de ARVODI, voor zover in de Nota's van Inlichtingen expliciet wordt afgeweken van de ARVODI.
54	ROK 2.2	De ARVODI zijn algemene voorwaarden die aanvullend zijn op de overige aanbestedingsstukken. Zie ook artikel 14.1. Bent u bereid om het Beschrijvend Document in rang boven de ARVODI en na de Nota's van Inlichtingen te plaatsen.	Ook dit is akkoord, maar wel met dien verstande dat het Beschrijvend Document alleen boven de ARVODI gaat voor zover een onderwerp of onderdeel uit de ARVODI in het Beschrijvend Document anders wordt uitgelegd c.q. er in het Beschrijvend Document wordt afgeweken van de ARVODI. Voor het overige gaat de ARVODI boven het Beschrijvend Document.
55	ROK 2.2	Indien u niet bereid bent om het Beschrijvend Document in rangorde boven de ARVODI te plaatsen, kunt u aangeven waarom u dit voorstel niet overneemt?	Het CBR is hiertoe wel bereid, zie de antwoorden op vraag 54 en 55.
56	ROK 2.6	U geeft aan dat Kandidaten niet verplicht zijn om gedurende de looptijd van de overeenkomst tolkopdrachten te verstrekken, maar is daartoe gerechtigd. Hoe verhoudt zich dat tot verplichte winkelnering en op welke wijze vindt de monitoring op contractlekkage plaats?	Wat wordt bedoeld is dat het – hoewel zeer onwaarschijnlijk – mogelijk is dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet één CBR-examenkandidaat behoefte heeft aan een Tolk bij een CBR-examen. Maar als een Kandidaat behoefte heeft aan een Tolk, dan móet hij gebruikmaken van de Tolkdiensten van de Opdrachtnemer. Als een Kandidaat bij zijn examen aankomt met een eigen Tolk, die niet is besteld bij de Opdrachtnemer, dan komt dat aan het licht bij aanmelding in het examencentrum. Het CBR zal dan niet toestaan dat de Kandidaat examen doet. 'Contractlekkage' is dus onmogelijk.
57	ROK 3.5	Graag zien wij het volgende toegevoegd aan dit artikel: Indien Opdrachtgever geen gebruik maakt van de verlengingsoptie informeert de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hierover minimaal 3 maanden voordat de overeenkomst afloopt.	Het CBR neemt deze suggestie niet over. Hierin zou namelijk kunnen worden gelezen dat het de bedoeling is van partijen dat de Overeenkomst stilzwijgend kan worden verlengd. Dit is uitdrukkelijk niet de bedoeling. Het CBR wil hierbij wel de toezegging doen dat het Opdrachtnemer in beginsel ook uiterlijk drie maanden voor het einde van de (verlengde) Overeenkomst informeert als het CBR niet wil verlengen. Mocht het CBR dit vergeten, of daar om andere redenen te laat mee zijn, dan leidt dit echter uitdrukkelijk niet tot stilzwijgende verlenging van de Overeenkomst.
58	ROK 13.2	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om naast facturen ook de afhandeling daarvan te laten controleren en de administratieve organisatie van de opdrachtnemer de auditen conform artikel 18.3 ARVODI. Inschrijver gaat er van uit dat deze audit kosten voor rekening komen van opdrachtgever, is onze aanname correct?	Het CBR houdt de geest achter artikel 18.3 ARVODI aan: Het uitgangspunt is ook bij artikel 13.2. van de Overeenkomst dat het CBR deze kosten draagt. Echter, indien uit de Audit blijkt dat sprake is van een aan de Opdrachtnemer toerekenbaar gebrek aan het afhandelproces of de administratieve organisatie, dan zijn de kosten voor Opdrachtnemer. Het CBR zal terzake een zorgvuldige afweging maken.

59	ROK 15.1	Een opzegtermijn van 1 maand is disproportioneel kort. Indien u de opdracht goed monitort bent u in staat om Opdrachtnemer minimaal 3 maanden van tevoren te informeren dat de Opdracht maximaal is uitgenut dan wel de Opdrachtwaarde dreigt te worden overschreden. Bij een korte opzegtermijn van 1 maand is het proportioneel om Opdrachtnemer enigszins tegemoet te komen. Bent u bereid om de opzegtermijn te verlengen naar 3 maanden?	Het CBR is hiertoe niet bereid. Uiteraard zal het CBR de Opdracht monitoren. Het CBR zal, als een overschrijding van de opdrachtwaarde dreigt, dit waar mogelijk eerder aan de Opdrachtnemer kenbaar maken. De opzeggingsgrond bij overschrijding van de opdrachtwaarde is echter vanuit aanbestedingsrechtelijk perspectief van groot belang voor het CBR en daarom wil het CBR de optie open houden om in dit specifieke geval middels een kortdurende opzegtermijn te kunnen opzeggen. In alle andere zwaarwegende omstandigheden wordt een termijn gehanteerd van drie maanden. Zowel de termijn van drie maanden als de termijn van één maand betreft een positieve afwijking voor de Opdrachtnemer ten opzichte van de ARVODI. Tot slot wil het CBR nog benoemen dat ook met name de Opdrachtnemer in staat is de Opdracht te monitoren en derhalve ook zelf kan zien aankomen dat een overschrijding van de opdrachtwaarde dreigt.
60	Art. 21.3 ARVODI 2018	De bedragen in dit artikel zijn niet marktconform. Ons voorstel is om dit als volgt aan te passen: Bent u bereid de eisen aan de verzekering voor Bedrijfsaansprakelijkheid te maximeren op € 2.500.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per contractjaar. Bent u bereid de eisen aan de verzekering voor Beroepsaansprakelijkheid te maximeren op € 1.000.000 per gebeurtenis en € 2.500.000 per contractjaar? Kunt u hiermee akkoord gaan en zo niet waarom niet?	Het CBR is ermee akkoord de aansprakelijkheid te beperken tot: - € 2.500.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is in het geval van bedrijfsaansprakelijkheid; - € 1.000.000 per gebeurtenis en € 2.500.000 per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is in het geval van beroepsaansprakelijkheid. De hoogte van de verzekering kan hierop worden aangepast. Let wel: deze beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen in de situaties genoemd onder a tot en met d in artikel 21.3 ARVODI-2018.
61	Art. 21.3 sub d ARVODI 2018	Bent u bereid dit artikel te schrappen? Een niet gemaximeerde aansprakelijkheid is niet verzekeraar en maakt het voor inschrijvers onmogelijk om hiermee akkoord te gaan.	Artikel 21.3 sub d ARVODI ziet op een niet gemaximeerde aansprakelijkheid in het kader van een tussen partijen gesloten verwerkersovereenkomst. In deze situatie sluiten het CBR en de Opdrachtnemer echter geen verwerkersovereenkomst met elkaar omdat de Opdrachtnemer geen gegevens voor het CBR verwerkt. Een afwijkende afspraak op dit onderwerp is derhalve niet aan de orde.
62	Art. 22.3 ARVODI 2018	Graag toevoegen onder overmacht: nieuwe Coronamaatregelen van overheidswege opgelegd ten gevolge waarvan Opdrachtnemer zijn dienstverlening niet (meer) geheel of gedeeltelijk kan uitvoeren.	Artikel 22.3 ziet op omstandigheden die in elk geval géén overmacht opleveren. Het CBR gaat er vanuit dat u hier een voorstel doet om een omstandigheid vast te leggen waarin wél sprake is van overmacht. Of er in een concreet geval sprake is van overmacht is afhankelijk van de omstandigheden van het geval. Of corona in een concreet geval daadwerkelijk overmacht oplevert is niet op voorhand te zeggen. Zo is er bijvoorbeeld een verschil denkbaar tussen de situatie dat de Opdrachtnemer helemaal geen dienstverlening kan leveren of dat dit wel gedeeltelijk mogelijk is. Het CBR verwacht dat de Opdrachtnemer waar mogelijk de dienstverlening nakomt. Zodra nieuwe coronamaatregelen van toepassing worden gaan partijen met elkaar in overleg waarbij zij zich coulant en oplossingsgericht zullen opstellen.

63	Art. 22.4 ARVODI 2018	Kan op dit artikel een uitzondering worden gemaakt c.q. Niet van toepassing worden verklaard in geval van tijdig door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekte informatie over op voorhanden zijnde fusie, splitsing of ontbinding?	Het CBR doet géén toezegging dat dit artikel buiten toepassing wordt verklaard danwel dat een uitzondering wordt gemaakt indien de fusie/splitsing/ontbinding tijdig wordt aangekondigd. Dit heeft ermee te maken dat een fusie/splitsing/ontbinding ertoe kan leiden dat de lopende Overeenkomst wezenlijk wordt gewijzigd en dat er derhalve opnieuw moet worden aanbesteed.
64	Art. 24.1 ARVODI 2018	Kan dit artikel worden uitgezonderd voor innovatieve technieken en producten die door Opdrachtnemer zijn, of gedurende de looptijd van de overeenkomst worden ingebracht of ontwikkeld? Opdrachtnemer is bereid om de Deelnemer tegen kostprijs een in tijd beperkt gebruiksrecht te verstrekken. Indien u daartoe niet bereid bent, is de Aanbestedende Dienst bereid om een onbeperkt gebruiksrecht al dan niet met een escrowvoorziening overeen te komen tegen kostprijs in plaats van het volle intellectueel eigendom? Zo nee, licht toe en motiveer waarom niet.	Artikel 24.1 ARVODI omvat het uitgangspunt van de ARVODI namelijk dat auteursrechten aan het CBR toekomen, tenzij anders overeengekomen. Artikel 24.3 (niet 24.1) ARVODI regelt hoe dient te worden omgegaan met reeds bestaande IE-rechten die niet aan het CBR toekomen (de situatie waar inschrijver in zijn vraag op lijkt te doelen). Daarvoor wordt als uitgangspunt een niet-exclusief en niet-opzegbaar gebruiksrecht verschaft. Als er discussie is over de vraag aan wie IE-rechten toekomen dan komen zij toe aan het CBR. Ten aanzien van de ingediende vraag het volgende: wanneer ondernemingen technieken en producten willen inbrengen die zij al separaat van het CBR hebben ontwikkeld dan gaat het CBR daarover met de betreffende onderneming in overleg en leggen het CBR en de onderneming vast aan wie de IE-rechten toekomen en wat voor gebruiksrecht er wordt gevestigd. Uitgangspunt voor het CBR is dat het gebruiksrecht kosteloos is, tenzij expliciet anders overeengekomen. Het CBR is bereid mee te werken aan een in tijd beperkt gebruiksrecht, partijen treden daarover in overleg.
65	Prijsopgaveformulier	U vraagt een prijs inclusief BTW. Alle tot nu toe gepubliceerde rijksaanbestedingen vragen een prijs exclusief BTW. Wij vragen ons af wat uw reden is om naar een prijs inclusief btw te vragen?	De vergoeding voor de Tolk wordt betaald door de Kandidaat. De Kandidaat betaalt een vergoeding inclusief btw. Omdat het uiteindelijk dus gaat om te betalen bedragen inclusief btw vraagt het CBR prijzen inclusief btw.
66	Bijlage 8 en 9	Uw bijlage 8 en 9 is een beperkt overzicht van het aantal talen. Zijn dit alle talen die zijn ingezet? Het aantal diensten bij elkaar opgeteld zijn geen 12.000 diensten. Graag ontvangen we een volledige rapportage met een weergave van aantallen per taal, minuten, reiskilometers per productcode van 2019.	Zie het antwoord op vraag 45. Meer informatie heeft het CBR niet beschikbaar.
67	Gedragscode – bijlage 1b	Graag ontvangen we een toelichting op '...en/of medewerker' als partij naast de tolk/vertaler?	De geheimhoudingsverplichtingen gelden niet alleen voor de tolk/vertaler maar ook voor andere medewerkers van de Opdrachtnemer die toegang (nodig) hebben tot de betreffende informatie.
68	Bijlage 6: ervaring inschrijver	Doelt u met 5.000 opdrachten per jaar op tolkdiensten op locatie?	Ja
69	Bijlage 6: ervaring inschrijver	Op welke wijze wilt u dat inschrijver de landelijke dekking aantoont?	De eis van landelijke dekking komt te vervallen. De Geschiktheidseis luidt nu: Ervaring met het optreden als intermediair voor Tolkdiensten. Zie ook het antwoord op vraag 139.

70	Bijlage 6: ervaring inschrijver	Doelt u met start en einddatum van project het contract?	Ja
71	Bijlage 6: ervaring inschrijver	Doelt met contractwaarde het bedrag van start contract tot en met einde contract?	Ja. Of, ingeval van een nog lopende opdracht, de contractwaarde tot de inschrijfdatum van de Aanbesteding.
72	Bijlage 4	Wilt u bijlage 4 bij de inschrijving ontvangen?	Nee, dat is niet nodig.
73	Bijlage 2D-a: implementatie	Fase 2 bedraagt 2 maanden implementatie, in het beschrijvend document staat 6 maanden. Kunt u aangeven wat de implementatietermijn betreft?	De implementatie is opgedeeld in drie fases. De totale periode van de drie fases bedraagt zo'n zeven maanden.
74	Beschrijvend document tolkdiensten.pdf, Paragraaf 3.4.1	Het CBR vraagt "Ervaring met het werven en selecteren van Tolken in uiteenlopende talen voor ten minste 5.000 opdrachten per jaar. De gevraagde bekwaamheid dient te worden aangetoond door middel van maximaal één referentieopdracht." In Nederland zijn er slechts 2, misschien 3, bedrijven die aan deze geschiktheidseis voldoen. Hoe hard is deze eis? Hoe zal het CBR omgaan met de Inschrijving van een Inschrijver die niet aan deze eis voldoet?	De Opdracht die wordt aanbesteed betreft het werven en selecteren van Tolken in uiteenlopende talen voor zo'n 12.000 examens per jaar. Dat het CBR eist dat de intermediair ervaring heeft met een substantieel aantal opdrachten is in dit kader gerechtvaardigd. Het aantal van 5.000 is proportioneel en voldoet aan de richtlijnen van de Gids Proportionaliteit. Als een Inschrijver niet voldoet aan deze Geschiktheidseis wordt hij gediskwalificeerd en is de Inschrijving ongeldig. Voor competentie A staat het CBR toe dat de gevraagde bekwaamheid mag worden aangetoond met <u>één of meerdere referentieopdrachten</u> om tot een totaal aantal van ten minste 5.000 opdrachten per jaar te komen. Ondernemers die niet zelfstandig aan de gevraagde competenties voldoen, kunnen door samen te werken met een of meer andere ondernemers toch inschrijven op de Opdracht. Het CBR staat toe dat de leden van een Samenwerkingsverband hun bekwaamheid bij elkaar mogen optellen om aan de gestelde Geschiktheidseis te voldoen. Bijvoorbeeld competentie A met betrekking tot het werven en selecteren van Tolken in uiteenlopende talen voor ten minste 5.000 opdrachten per jaar: de leden van het Samenwerkingsverband mogen hun referentieopdrachten bij elkaar optellen om aan de gevraagde competentie te voldoen. Bovenstaande is aangepast in de Herziene Documentatie van het Beschrijvend Document.
75	Bijlage 1 Programma van eisen tolkdiensten.pdf,	Deze eis verwijst naar dit online document https://www.ncsc.nl/binaries/ncsc/documenten/publicaties/2021/januar	De ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) v2.1 van 19 januari 2021 zijn ook te downloaden via de volgende link:

	Paragraaf 4.2, Eis E.72	i/19/ict- beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1/ICT-beveiligingsrichtlijnen+voor+Transport+Layer+Security+v2.1.pdf Deze url komt uit op een niet bestaande pagina. Wat is de juiste link?	https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1
76	Bijlage 1 Programma van eisen tolkdiensten.pdf, Paragraaf 4.2, Eis E.72	Deze eis stelt dat de gebruikte TLS-versies dienen te vallen in de categorie GOED en/of VOLDOENDE (TLS-versies 1.2 en/of 1.3). Het CBR controleert de configuratie op basis van het gratis te gebruiken tool SSLlabs van fabrikant Qualys. Deze is te vinden op https://www.ssllabs.com onder de optie Test your server. Het tool levert resultaten als A of B. Welke resultaten van het tool tellen als GOED of VOLDOENDE?	De ratings op de site van SSLlabs komen niet een-op-een overeen met de richtlijnen die het NCSC stelt. Om die reden kan niet worden gezegd of rating A+ of A volledig voldoet aan de gestelde richtlijnen. Wel geeft een rating A+ of A een goede indicatie. Een andere rating dan A+ of A zal wel per definitie onvoldoende zijn. De belangrijkste parameters die het CBR in de resultaten van de scan controleert zijn <i>Protocols</i> en <i>Cipher suites</i> onder het hoofdstuk <i>Configuration</i> en de optie <i>Strict Transport Security (HSTS)</i> in de resultaten onder hoofdstuk <i>Protocol details</i> . De resultaten van de <i>Cipher suites</i> kunnen gecontroleerd worden tegen bijlage C van het NCSC richtlijnen document.
77	Beschrijvend document, §1.1 Inleiding	U geeft aan dat betaalbaarheid een belangrijk beleidsonderdeel binnen het CBR is. Wij hebben hierover een aantal vragen: a. Wat verstaat u onder 'betaalbaarheid' en hoe stelt u vast wat al dan niet 'betaalbaar' is? b. Kunt u bevestigen dat u in de voorbije jaren tariefsverhogingen voor het rijvaardigheidsexamen heeft doorgevoerd die hoger liggen dan de ontwikkeling van de prijsindex voor de gezinsconsumptie? c. Kunt u bevestigen dat de Tolkdienstverlening de voorbije jaren slechts eenmaal verhoogd is van € 167 naar € 169 inclusief BTW? d. Kunt u aangeven waarom de prijsontwikkeling voor het rijvaardigheidsexamen bij het CBR en de Tolkdiensten voor het CBR niet in verhouding stonden? e. Kunt u aangeven waarom u heeft besloten om, terwijl betaalbaarheid voor u zo belangrijk is, de CBR tarieven zo exponentieel te laten stijgen en de tarieven van de tolkdienstverlening in diezelfde periode te stabiliseren?	De overheid hanteert een aantal publieke waarden, waaronder betaalbaarheid. Concreet betekent dit dat overheden diensten dienen te leveren waarbij de burger (of de maatschappij) centraal staat en die betaalbaar zijn voor de burger. Het CBR handelt ook volgens die publieke waarden. De overheid, en ook zbo's als het CBR, hebben een ruime discretionaire bevoegdheid bij het bepalen van wat 'betaalbaar' is. In deze Aanbesteding heeft het CBR dat gedaan op basis van prijsinformatie over tolkdiensten die rijksbreed is verzameld door de categorie Tolk- en vertaaldiensten en op basis van de informatie over de huidige tarieven die de Kandidaat betaalt. Door voortschrijdend inzicht heeft het CBR overigens besloten de bandbreedte voor de theorie-examens AM, A en B aan te passen. Zie de wijzigingen in Bijlage 7 Prijsopgaveformulier. De overige gestelde vragen vinden wij niet relevant voor de Aanbesteding.
78	Beschrijvend document, §1.2 Aanleiding	Het voorgestelde proces voorziet er in dat de eindexamenkandidaat de daadwerkelijke bestelling rechtstreeks doet bij de bemiddelaar. Het CBR biedt aan Inschrijver slechts de gelegenheid om de examenkandidaten haar diensten af te laten nemen. Het CBR betaalt de bemiddelaar zelf niet en de bemiddelaar draagt aldus een exploitatierisico. Bent u het met ons eens dat er feitelijk sprake is van een concessieovereenkomst die volgens deel 2a van de Aanbestedingswet aanbesteed dient te worden? Zo ja, waarom heeft u hiervoor niet gekozen? Zo nee, kunt u aangeven waarom u tot een ander oordeel komt?	Nee, het CBR is het daar niet mee eens. De strategische keuze van het CBR heeft zich gericht op het voeren van een Europese aanbestedingsprocedure, met als resultaat een raamovereenkomst voor diensten. Hierbij kwalificeert het geheel van de aanbestedingsprocedure – met geschiktheidseisen, gunningscriteria en contractvoorwaarden – zich in veel ruimere mate als een overheidsopdracht voor diensten conform artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012 dan als een concessieopdracht. Het gegeven dat uiteindelijk de Kandidaat (de 'eindgebruiker') de kosten van de in te zetten Tolk betaalt doet aan bovenstaande wat het CBR betreft niet af. Het CBR selecteert immers een opdrachtnemer als raamcontractant, fungeert zelf als opdrachtgever in het kader van de raamovereenkomst en zal ook sturen

			op de prestaties van de raamcontractant. Het CBR koopt alsdan wel degelijk de diensten in, de afnemer is als het ware een eindgebruiker.
79	Beschrijvend document, §1.2 Aanleiding en § 4.7 gunningscriteria	De afgelopen jaren is naar verluid in eendrachtige samenwerking door het CBR met de huidige bemiddelaar een kwalitatieve, betrouwbare en integere Tolkdienstverlening ingericht. Aangezien de door u gekozen bandbreedte in tarieven neigt naar een significante prijsverlaging t.o.v. de huidige situatie, vrezen wij dat de kwaliteit van de Tolkdienstverlening onder druk zal komen te staan. Binnen de door u gekozen bandbreedte kan geen reële marktconforme prijzen worden geboden. Het hanteren van een minimum- en maximumprijs beperkt sterk het speelveld van partijen voor wie het mogelijk is om mee te doen aan deze aanbesteding. Wij vrezen dat slechts de prijsvechters op de markt dergelijke prijzen kunnen bieden. Deelt u deze angst? Zo nee, kunt u aangeven waarom u tot een ander oordeel komt?	Door voortschrijdend inzicht heeft het CBR besloten de bandbreedte aan te passen. Zie de wijzigingen in Bijlage 7 Prijsopgaveformulier.
80	Beschrijvend document, §1.2 Aanleiding en § 4.7 gunningscriteria	U geeft aan dat het doel is om één Opdrachtnemer te contracteren. Hierover hebben wij de volgende vragen (vraag 80 t/m 84): Waarom heeft u gekozen voor een bandbreedte waarbinnen één uurtarief geboden moet worden door één Inschrijver?	Het CBR heeft de keuze gemaakt dat alle Kandidaten voor een Tolkopdracht voor de theorie-examens AM, A en B hetzelfde tarief betalen. Dat is overzichtelijk en doet recht aan het gelijkheidsbeginsel.
81	Beschrijvend document, §1.2 Aanleiding en § 4.7 gunningscriteria	De kandidaten geven de tolkopdracht aan de Opdrachtnemer, dus zou het niet beter zijn het aan de beoordeling van de kandidaat te laten voor welk uurtarief hij een tolk inschakelt? Zo nee, waarom niet?	Zie het antwoord op de voorgaande vraag 80.
82	Beschrijvend document, §1.2 Aanleiding en § 4.7 gunningscriteria	Hetzelfde geldt voor de Opdrachtnemer, waarom wil het CBR slechts een overeenkomst sluiten met één Opdrachtnemer en waarom bijvoorbeeld niet een raamovereenkomst met twee opdrachtnemers?	Dat maakt de Opdracht onnodig gecompliceerd en bewerkelijk. Met één Opdrachtnemer is het proces eenvoudig en eenduidig. Het CBR heeft dan te maken heeft met één aanspreekpunt en één centraal te managen contract. Dat zorgt ook voor minder administratieve last voor het CBR. Samen met de Opdrachtnemer wil het CBR de Tolkdienstverlening de komende jaren verder ontwikkelen ten bate van de Kandidaten, de Tolken en het CBR. De keuze voor één Opdrachtnemer is een bewuste keuze en het CBR houdt daaraan vast. Het staat Inschrijvers vrij om een samenwerking aan te gaan.
83	Beschrijvend document, §1.2 Aanleiding en § 4.7 gunningscriteria	Bent u het met ons eens dat de inzet van een tweede Opdrachtnemer géén nadelige invloed heeft op het realiseren van uw doelstelling en dat het juist bevorderend werkt naar beide Opdrachtnemers om continu een optimale prijs kwaliteit verhouding te blijven bieden voor de duur van de Overeenkomst? Zo nee, waarom niet?	Nee. Zie de antwoorden op vraag 80 en 82.
84	Beschrijvend document, §1.2 Aanleiding en § 4.7 gunningscriteria	Bent u bereid om twee Opdrachtnemers aan te wijzen opdat de marktwerking dan beter borgt dat examenkandidaten altijd kunnen kiezen voor de meest kwalitatieve Tolkdienstverlening t.o.v. het prijsniveau dat hen het beste past? Zo nee, waarom bent u niet bereid	Zie het antwoord op vraag 80.

		een tweede Opdrachtnemer aan te stellen en de marktwerking hiermee optimaal te benutten in het belang van het CBR en de eindexamenkandidaten?	
85	Beschrijvend document, §1.2 Aanleiding	U geeft aan dat 'uitsluitend Tolken uit het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv)' ingezet mogen worden. Betekent dit dat er géén Tolken uit een zogenaamde Noodlijst ingezet mogen worden? Elders in de aanbestedingsdocumenten (PvE §1.2.3) geeft u aan dat Tolken van de Noodlijst of uit het eigen bestand ingezet mogen worden. Kunt u de betreffende passages op elkaar afstemmen en aanpassen?	Het <i>uitgangspunt</i> is dat Tolken uit het Rbtv worden ingezet. In voorkomende gevallen kunnen Tolken van de Noodlijst worden ingezet. De passage in het Beschrijvend Document is aangepast.
86	Beschrijvend document, §1.4 Inhoud van de Opdracht	U geeft aan dat een onlineplatform door Opdrachtnemer ontwikkeld en ter beschikking gesteld moet worden. Aangezien de Tolken aangevraagd moeten worden door Kandidaten is het vanwege het door u gewenste gemak voor de Kandidaat wenselijk om in een taal die beheerst wordt de bestelling te kunnen doen. Is het vereist dan wel wenselijk om het platform in meerdere talen beschikbaar te maken?	De Nederlandse en de Engelse taal zijn vereist, andere talen niet. Het aanbod van andere talen is wel een van de aspecten waarop het CBR beoordeelt. Zie eis E57 in het Programma van Eisen en paragraaf 4.7.1 van het Beschrijvend document.
87	Beschrijvend document, § 1.4.3 Perceelindeling	U geeft aan dat door één Opdrachtnemer aan te wijzen het CBR ontzorgd wordt en het proces eenvoudiger eenduidig in te richten is voor het CBR. a. Bent u het met ons eens dat een eenduidig proces ook door twee Opdrachtnemers geboden kan worden? b. Zo nee, bevestigt u hiermee dan dat het belang om het CBR te ontzorgen en eenvoudig te laten werken groter is dan het belang van een kwalitatieve Tolkdienstverlening? Zo nee, kunt u aangeven waarom u tot een ander oordeel komt?	Zie het antwoord op vraag 82. Het CBR vertrouwt erop dat één Opdrachtnemer prima in staat is om kwalitatieve Tolkdienstverlening te leveren. Het staat Inschrijvers vrij om een samenwerking aan te gaan met een of meerdere ondernemers.
88	Beschrijvend document, § 1.4.3 Perceelindeling	U geeft aan dat door één Opdrachtnemer aan te wijzen het CBR ontzorgd wordt en het proces eenvoudiger eenduidig in te richten is voor het CBR. In onze ogen kan een eenduidig proces ook gerealiseerd worden door meer dan één Opdrachtnemer. Een perceelindeling o.b.v. regio's kan helpen om de leverzekerheid en kwaliteit beter te borgen omdat het CBR minder afhankelijk wordt in de uitvoering door één Opdrachtnemer: Bent u bereid om de Opdracht op te delen in twee percelen, bijvoorbeeld op grond van regio? Zo niet, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 82. Het CBR meent dat één Opdrachtnemer prima in staat is om kwalitatieve Tolkdienstverlening te leveren en leverzekerheid te bieden. Het staat Inschrijvers vrij om een samenwerking aan te gaan met een of meerdere partijen om zodoende leverzekerheid en kwaliteit te kunnen borgen.
89	Beschrijvend document, § 1.4.3 Perceelindeling	Het gunnen aan minimaal twee Opdrachtnemers waarbij Kandidaten zelf kunnen kiezen wie van de (gecontracteerde) Opdrachtnemers zij wensen te kiezen. Hierbij worden Opdrachtnemers continu gestimuleerd om klantvriendelijk en kwalitatief te blijven opereren. Bent u bereid om de Opdracht toe te wijzen aan twee Opdrachtnemers (zonder een Perceelindeling toe te passen), en de keuze aan de Kandidaten te laten voor welke van de twee Opdrachtnemers zij kiezen	Nee. Zie de antwoorden op vraag 80 en 82.

		(opdat een kwalitatieve Tolkdienstverlening optimaal geborgd wordt door de Opdrachtnemers)? Zo niet, waarom niet?	
90	Beschrijvend document, § 1.4.4 Omvang van de Opdracht	U geeft aan dat als gevolg van coronamaatregelen in 2020 een sterk afwijkend (lager) aantal Tolkdiensten is uitgevoerd. Indien de pandemie voortduurt of in het geval van andere onverwachte gebeurtenissen waardoor er minder Tolkdiensten worden afgenomen c.q. door het CBR minder / geen examens worden afgenomen, dienen er dan naar verwachting van het CBR toch tijdelijk extra werkzaamheden uitgevoerd te worden (denk hierbij bijvoorbeeld aan het informeren van Kandidaten en Tolken over de annulering of verplaatsing van tijd en datum van de Tolkdienst, het informeren van de Tolken over bijv. de coronamaatregelen, het verwerken, etc.)? Worden deze kosten aan de Opdrachtnemer apart vergoed? Zo nee, waarom niet? Er is immers sprake van onvoorziene, uitzonderlijke extra werkzaamheden voor het CBR.	Het CBR verzorgt de communicatie richting de Kandidaten. Communicatie richting Tolken over de annuleringen en dergelijke is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Inschrijvers dienen hiermee rekening te houden in de aanbidding. Het CBR vraagt een integrale prijs per product en betaalt hiervoor geen aparte vergoeding.
91	Beschrijvend document, § 1.5 Contractvorm en duur	U geeft aan dat de contractperiode tot vier jaar kan zijn. De Opdrachtnemer dient te investeren in een onlineplatform om de aanvragen door Kandidaten in af te handelen. Alle hiermee gemoeide (ontwikkel-, onderhoud-, beheer-) kosten maken onderdeel uit van het integraal uurtarief (voor zover Opdrachtnemer dat in rekening wil brengen). Wij hebben hierover een aantal vragen: - Is en blijft het onlineplatform eigendom van Opdrachtnemer? - Zo nee, wie is dan eigenaar / rechthebbende van het platform? - Wordt het onlineplatform aan het einde van de looptijd van de overeenkomst die aanbesteed wordt dan in gebruik beschikbaar gesteld aan de volgende Opdrachtnemer (in welk geval in de ontwikkeling hierop geanticipeerd moet worden door Opdrachtnemer)? - Is de huidige bemiddelaar of het CBR bereid om het huidige onlineplatform (tegen een vergoeding) over te dragen dan wel beschikbaar te stellen aan de winnende Inschrijver(s)?	Ja, de IT-voorziening blijft eigendom van de Opdrachtnemer. Of de Opdrachtnemer de IT-voorziening aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst beschikbaar stelt aan een opvolgende opdrachtnemer is aan hem. Het CBR weet niet of de huidige intermediair bereid is zijn onlineplatform over te dragen dan wel beschikbaar te stellen. Het staat de winnende Inschrijver vrij om daarover zelf in overleg te treden.
92	Beschrijvend document, § 2.1 Planning	U geeft aan dat de gunningsdatum nu voorzien is medio eind september. Vervolgens wenst u de Overeenkomst begin november in te laten gaan. U geeft niet expliciet aan wanneer de eerste Tolkdienst uitgevoerd dient te worden door Opdrachtnemer. In bijlage 2D-a Implementatieplan, heeft u de implementatieperiode beschreven. Wij hebben hierover een aantal vragen: Uitgaande van gunning eind september en een definitieve gunning in de tweede helft van oktober; kunt u bevestigen dat Inschrijvers ervan uit kunnen gaan dat de implementatieperiode eind oktober start?	De planning van de Aanbesteding is aangepast. - De implementatieperiode start op de ingangsdatum van de Overeenkomst, zie artikel 3.3 van de Overeenkomst. - De termijn van fase 2 van de implementatie is aangepast naar vier maanden, zie paragraaf 1.5 van Bijlage 2D-a Implementatieplan. - Nee, de planning is aangepast. De aanvang van fase 3 (het moment dat Kandidaten Tolkopdrachten kunnen plaatsen) is afhankelijk van de ingangsdatum van de Overeenkomst.

		b. Is het correct dat het onlineplatform voor het CBR vervolgens in 2 maanden tijd, inclusief koppelingen, betaalfunctionaliteiten, voldoende aan alle eisen als o.a. opgesteld in het Programma van Eisen en het Normenkader, getest en werkend opgeleverd moet worden (eind december 2021)? c. En is het correct dat we ervan uit kunnen gaan dat nu voorzien is dat de eerste Tolkdienst door Kandidaten bij Opdrachtnemer vanaf 1 januari 2022 aangevraagd kunnen worden? d. Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer slechts Tolkdiensten dient uit te voeren die via zijn eigen platform zijn aangevraagd vanaf 1 januari 2022? e. Zo niet – in het geval Opdrachtnemer tolkdiensten dient uit te voeren in 2022 die zijn aangevraagd in 2021 – kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer voor die Tolkdiensten niet verantwoordelijk (aansprakelijk) is?	d. De Opdrachtnemer voert inderdaad alleen Tolkopdrachten uit die zijn verstrekt via zijn IT-voorziening. e. De Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor tolkopdrachten die zijn geplaatst bij de huidige intermediair.
93	Beschrijvend document, § 2.1 Planning	U geeft in paragraaf 1.4.3 aan dat bemiddelaars in het midden- en kleinbedrijf voldoende toegang hebben om in te schrijven. U bent waarschijnlijk op de hoogte van alle aanbestedingen die de Rijksoverheid momenteel voor Tolkdienstverlening bij verschillende organisaties heeft uitgeschreven. Een deel daarvan bevindt zich in de implementatiefase dan wel in de gunningsfase, of worden binnenkort gepubliceerd. Oftewel: bemiddelaars in het midden- en kleinbedrijf hebben op het moment hun handen vol aan voorbereidingen met betrekking tot andere aanbestedingen. Door de hoeveelheid aan aanbestedingen vanuit de Rijksoverheid, waaronder die van het CBR, is het voor alle bemiddelaars en m.n. de bemiddelaars uit het midden- en kleinbedrijf bijna onmogelijk om op een zorgvuldige wijze in te schrijven alsmede om de gegunde Opdrachten zorgvuldig te kunnen implementeren. Bent u bereid om de planning van de onderhavige procedure met 3 maanden uit te stellen (derhalve de inschrijfdatum te verplaatsen naar 13 november 2021), zodat alle partijen meer de tijd krijgen om in te kunnen schrijven op deze aanbesteding en het level playing field alsmede de werkelijke toegang van het mkb gewaarborgd wordt? Zo nee, waarom niet?	De planning van de Aanbesteding is aangepast.
94	Beschrijvend document, § 3.4.1 Ervaring inschrijver	De eisen die u stelt lijken ons haalbaar (voor de meeste kwalitatieve bemiddelaars) en wenselijk (voor het CBR en Kandidaten) om een kwalitatieve leverzekerheid in de Tolkdienstverlening door Inschrijvers te borgen. Wij hebben echter een aantal vragen over deze paragraaf. a. Wij nemen aan dat de ervaring recent moet zijn. Kunt u een periode aangeven waarbinnen de referentieopdracht(en) uitgevoerd moet(en) zijn? b. Hoe definieert en beoordeelt u 'het managen van de kwaliteit'? U verlangt van Inschrijver dat hij aantoonbaar over deze ervaring	a. De criteria waaraan een referentieopdracht moet voldoen staan in het Beschrijvend Document op bladzijde 24. b. Onder het managen (controleren, bewaken) van de kwaliteit van de dienstverlening die door de Tolken wordt geleverd verstaat het CBR het volgende. De Inschrijver moet kunnen aantonen hij ervaring heeft met het op systematische wijze (dat wil zeggen volgens een cyclus van plan-do-check-act, of daaraan gelijkwaardig) werken aan de kwaliteit van de dienstverlening die door de Tolken wordt geleverd. Daarbij kan worden gedacht aan een

		beschikt. Wat wenst u concreet terug te zien in de toelichting, dan wel in de referentieopdracht waaruit blijkt dat de ervaring op dit aspect voldoende aansluit op uw eisen? c. Valt onder competentie 'D' ook een omgeving inclusief een betaalfunctionaliteit?	klachtenregistratiesysteem, een permanent educatieprogramma, periodieke evaluatie, en dergelijke. c. Ja, een betaalfunctionaliteit valt ook onder de gevraagde competentie D (ervaring met het exploiteren of ter beschikking stellen van een elektronische omgeving voor het efficiënt bestellen en factureren van diensten).
95	Beschrijvend document, § 4.7 Gunningscriteria	In paragraaf 2.2 van het beschrijvend document (p. 8) staat "Kwaliteit en integriteit voorop". U heeft na ongetwijfeld een zorgvuldige gemaakte afweging gekozen voor een wegingspercentage van in totaal 40% op prijs. De daadwerkelijke kwaliteit van de Tolkdienstverlening komt in totaal op een weging van 37%. Immers de gebruiksvriendelijkheid van de IT- voorziening is meer bedoeld voor de beschikbaarheid/toegankelijkheid voor Kandidaten. Hierdoor zijn goed beschouwd alleen het 2^e en 3^e gunningscriterium gericht op een kwalitatieve Tolkdienstverlening. Bent u het met ons eens dat hierdoor een te groot belang aan prijs wordt toegekend, waardoor de kwaliteit van de Tolkdienstverlening ondervertegenwoordigd is en uw beoordelingssystematiek niet voldoet aan uw wens om kwaliteit en integriteit voorop te stellen? En bent u bereid om de daadwerkelijke prijs-kwaliteit verhouding op een relatieve verhouding van tenminste 60% kwaliteit en 40% prijs te zetten (als de optelsom van K2, K3, P1 en P2 gezamenlijk 100% is)? Zo nee, waarom beoordeelt u dit anders en/of bent u niet bereid om de wegingsfactoren aan te passen en te zorgen dat uw beoordelingssystematiek voldoet aan uw eigen wens?	'Tolkdienstverlening' is gedefinieerd in de begrippenlijst in het Beschrijvend Document. De te leveren IT-voorziening (K1) valt daar ook onder. Samen met de overige twee kwalitatieve Gunningscriteria K2 en K3 komt de weging van kwaliteit in totaal op 60%. Het CBR handhaaft de weging.
96	Beschrijvend document, § 4.7 Gunningscriteria	Als gevolg van de gekozen gunningsmethodiek met een 60%/40% verhouding op kwaliteit en prijs is het belang van een hoge score op prijs substantieel om deze aanbesteding gegund te krijgen. U heeft er bewust voor gekozen om het huidige tarief te hanteren als 'plafond' voor Inschrijvers. Ervaring in de eerder dit jaar gegunde aanbestedingen voor de rijksoverheid wijst uit dat minimaal een score van 200 punten op prijs behaald moet worden om een Opdracht voor Tolkdienstverlening van de Rijksoverheid gegund te krijgen. U stuurt hiermee de markt (wellicht onbedoeld) naar een tarief tussen de € 130 en € 150 aangezien bemiddelaars ondertussen hebben ervaren dat een inschrijving anders zinloos is. Hierover hebben wij de volgende vragen: a. Door het hanteren van een minimum en een maximumtarief beïnvloedt u de marktwerking. Bent u bereid om het plafond los te laten? Zo niet, waarom niet. b. Bent u bereid de bandbreedte (inclusief de scores) aan te passen naar een bandbreedte van bijvoorbeeld € 150 tot € 200? Zo niet, waarom niet.	Het CBR heeft de bandbreedte aangepast. Zie de wijzigingen in Bijlage 7 Prijsopgaveformulier.

97	Beschrijvend document, § 4.7 Gunningscriteria	Verwijzend naar de eerdere constatering dat het tarief al een decennium rond de € 169 ligt, er niet is geïndexeerd en de huidige bemiddelaar een minder zwaar onlineplatform hoefde te bekostigen, lijkt het alsof het CBR middels de aanbesteding vooral een grote prijsverlaging door wil voeren in plaats van een goede verhouding in prijs en kwaliteit na te streven. Immers er worden geen concessies gedaan aan de gewenste kwaliteit, sterker nog er wordt meer van de bemiddelaar verwacht t.o.v. de huidige situatie, maar wel wordt een lagere prijs verlangd. Wij hebben hierover de volgende vragen: - Waaruit blijkt dat het huidige tarief omlaag bijgesteld zou kunnen worden, zonder dat het ten koste gaat van de kwaliteit? - Heeft u een marktconsultatie gedaan waarop u de gekozen bandbreedte van aan te bieden prijs heeft gebaseerd? Zo ja, kunt u de documentatie en uitkomsten hiervan bekend maken? - Bent u bereid, omwille van een gezonde markt, om een betere balans tussen betaalbaarheid voor de Kandidaat en een redelijke vergoeding voor de Tolk en de bemiddelaar te zoeken? - Wij stellen concreet voor om het minimumbedrag te verhogen naar € 150 en geen maximum te hanteren, of ten minste een maximum te hanteren van € 200. Bent u bereid om akkoord te gaan met dit voorstel? Zo niet, waarom niet?	Het CBR heeft de bandbreedte aangepast. Zie de wijzigingen in Bijlage 7 Prijsopgaveformulier.
98		U geeft aan dat betaalbaarheid belangrijk is. Inschrijvers hebben eenzelfde belang als het CBR in deze en Inschrijver onderschrijft dit belang. Hierover hebben wij de volgende vragen: - Kunt u aangeven of, en zo ja, hoeveel klachten er de afgelopen jaren zijn binnengekomen waaruit blijkt dat Kandidaten geen Tolkdienst hebben afgenomen vanwege het tarief van € 169? - Is er anderszins aan te tonen dat betaalbaarheid op dit moment een issue is, waardoor een lager bedrag voor Kandidaten een vereiste is?	Het is het CBR niet bekend of er klachten zijn ontvangen van kandidaten die bezwaar maakten tegen de verplichting om een tolk uit het register via een intermediair te moeten inschakelen vanwege het tarief. In het streven naar betaalbaarheid voor de burger is het van belang om in het kader van 'de reis naar het rijbewijs' de extra uitgave voor bijstand van een tolk zo laag mogelijk als verantwoord is te houden.
99	Beschrijvend document, § 4.7 Gunningscriteria	U geeft aan bij te willen dragen aan een gezonde markt. Ook geeft u aan Tolken uit het Rbtv in te willen zetten. De opdrachtduur is gemiddeld één uur. Het inkooptarief van een Tolk uit het Rbtv is vastgesteld op een <u>minimum</u> uurtarief van € 43,89 excl BTW. Let wel, voor meerdere talen en/of taalniveaus worden substantieel hogere uurvergoedingen aan Tolken vergoed. Wij konden geen gegevens over de gemiddelde reisafstand terugvinden in uw bijlagen. De reisafstand voor een Tolkopdracht op locatie bij Tolkdiensten voor de Rijksoverheid bedroeg in 2019 gemiddeld 72 kilometer (gemiddeld bij organisaties waar een landelijke dekking gewenst was). Uitgaande van de wettelijk verplichte minimale reisvergoeding van € 0,77 per kilometer betekent dit € 55,44 aan gemiddelde reiskosten. Gemiddeld is de vergoeding aan de Tolk per opdracht dus <u>minimaal</u> € 99,33 exclusief BTW en € 120,19 inclusief	- Door voortschrijdend inzicht heeft het CBR de bandbreedte aangepast. Zie de wijzigingen in Bijlage 7 Prijsopgaveformulier. - Een overzicht van de CBR-examenlocaties is te vinden op de website van het CBR: https://www.cbr.nl/nl/service/nl/route-locaties.htm. Het CBR heeft geen gegevens over de gemiddelde reisafstand. Zie ook het antwoord op vraag 45. - Zie antwoord a.

		BTW. Aannemelijk is dat als gevolg van het daadwerkelijke uurtarief van Tolken (duurdere talen) gemiddeld genomen dit bedrag op ca € 122,00 uit zal komen inclusief BTW. Hierdoor wordt het tarief dat de Opdrachtnemer kan aanwenden voor een gebruiksvriendelijk, veilig, betrouwbaar, meertalig onlineplatform, het werven en selecteren van Tolken, de matching van een Tolk per opdracht, het ontwikkelen en opleiden van Tolken, het voorkomen van fraude door Tolken, het inrichten van een helpdesk en organisatie, het dragen van aansprakelijkheid en risico beperkt tot € 8,00 minimaal en € 48,00 maximaal per Tolkdienst. Als dit exclusief BTW berekend wordt, blijft voor de Opdrachtnemer slechts minimaal € 6,61 en maximaal € 39,67 over. Wij hebben hierover de volgende vragen: - Kunt u zich in bovenstaande berekening vinden/herkennen? Zo nee, waarom niet? - Kunt u aangeven wat de gemiddelde reisafstand van ingezette Tolken bij het CBR was in 2020? Zo kan een zo nauwkeurig mogelijke calculatie gemaakt worden, zonder gebruik te hoeven maken van de gemiddelde reisafstanden voor een tolkopdracht voor de Rijksoverheid. - Heeft u een marktconsultatie gedaan waaruit bleek dat de reisafstand of het uurtarief van de Tolk drastisch omlaag bijgesteld kon worden ten opzichte van nu en daarom het minimumbedrag van de bandbreedte voor in te dienen prijs op slechts € 130 vastgesteld?	
100	Beschrijvend document, § 4.7 Gunningscriteria	U geeft meermaals in het beschrijvend document aan dat kwaliteit, integriteit en fraudebestrijding belangrijk is voor het CBR. Wij zijn van mening dat daarom elke kwalitatieve inschrijver over het ISO 18841 certificaat dient te beschikken om het CBR (en de Kandidaten) in enige mate te verzekeren dat er een kwaliteitsmanagementsysteem aanwezig is. Zo heeft de VViN als brancheorganisatie voor tolk- en vertaaldienstverleners de beschikking over het ISO 18841 certificaat als minimale kwaliteitseis neergelegd. Zeker gezien u in paragraaf 2.2 van het beschrijvend document aangeeft dat "Kwaliteit en integriteit voorop" staat. Bent u bereid ISO 18841, waarin de Europese normen t.a.v. een kwalitatieve Tolkdienstverlening vastgesteld zijn en waarop de gecertificeerde bemiddelaars getoetst worden, verplicht te stellen, bijvoorbeeld als geschiktheidseis? En zo niet, waarom niet?	Nee, het CBR stelt ISO 18841 niet als eis. Net als ISO 18841 bevatten de Aanbestedingsstukken een pakket van eisen die zijn gerelateerd aan de diensten van de Tolk en de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Het stellen van de ISO-norm als eis zou de mededinging in de markt nu onnodig beperken.
101	Beschrijvend document, § 4.7.1 Gunningscriterium Gebruiksvriendelijkheid IT-voorziening	De huidige bemiddelaar heeft thans ook een onlineplatform dat voor iedereen in te zien is. Wij hebben daar de volgende vragen over: - Over welke onderdelen of in welke opzichten bent u tevreden met het huidige onlineplatform (oftewel wat moet behouden blijven)? - Welke verandering, optimalisaties zou u graag doorgevoerd zien? Kunt u 3 concrete voorbeelden van veranderingen noemen die voor u (oftewel de Kandidaten) minimaal vereist zijn?	Om een gelijk speelveld te borgen voor alle Inschrijvers gaat het CBR niet in op de plussen en minnen van het huidige onlineplatform. De eisen waaraan de IT-voorziening moet voldoen staan beschreven in het Programma van Eisen. Wat het CBR belangrijk vindt en waarin Inschrijvers zich kunnen onderscheiden, is beschreven in paragraaf 4.7.1 van het Beschrijvend Document.

		c. Is het CBR bereid om het onlineplatform (voorwaardelijk) te koppelen aan het platform van het CBR waar examens aangevraagd worden opdat gegevens (veilig en versleuteld en alleen met toestemming van de Kandidaat) overgenomen kunnen worden om het bijvoorbeeld gebruiksvriendelijker te maken?	Het CBR wil geen koppeling van de IT-voorziening met het CBR-platform voor het aanvragen van examens.
102	Beschrijvend document, § 4.7.1 Gunningscriterium Gebruiksvriendelijkheid IT-voorziening	Hoewel het CBR ogenschijnlijk primair kijkt naar de gebruiksvriendelijkheid van een onlineplatform waar de Kandidaat zijn bestelling kan ingeven en beheren, spreekt het CBR toch ook over 'hoe de Inschrijver zijn IT-voorziening heeft ingericht'. Het IT-systeem van bemiddelaars gaat over het algemeen verder dan het ingeven van de bestelling. De voorziening is bijvoorbeeld ingericht op het matchen van Tolken alsmede de administratieve afhandeling, maar ook rapportage- en facturatiefunctionaliteiten vallen hieronder. Ook deze functionaliteiten van de IT-voorziening worden ingezet ten gunste van het CBR. Wenst het CBR ook hier inzicht in te verkrijgen in de inschrijving (beantwoording gunningscriterium 1) of gaat het alleen om de IT-voorziening vanuit het perspectief van de Kandidaat?	Het gaat alleen om de IT-voorziening vanuit het perspectief van de Kandidaat.
103	Beschrijvend document, § 4.7.2 Gunningscriterium Ontwikkeling Tolken	De ontwikkeling van Tolken blijft, aangezien er geen sprake is van een arbeidsrelatie, primair een verantwoordelijkheid van de Tolk (freelancer). Echter wij zijn het met u eens dat bemiddelaars zich in moeten spannen om de Tolken te motiveren en faciliteren zich op te leiden en te ontwikkelen. De inspanning van de bemiddelaar vertaalt zich uiteraard ook financieel (in het uurtarief). Heeft u, ervan uitgaande dat u verwacht dat Inschrijvers kosten voor ontwikkeling meenemen in het integrale uurtarief, een bepaald bedrag of minimum prijspercentage in gedachten dat Inschrijvers mee moeten nemen in het uurtarief? En/of heeft u een bepaalde hoeveelheid opleidingsuren per jaar in gedachten?	Nee. Dat is aan de Inschrijver om te bepalen.
104	Beschrijvend document, § 4.7.2 Gunningscriterium Ontwikkeling Tolken	Het risico bestaat dat Inschrijvers in de inschrijving een veelomvattend plan voorleggen, wat uiteindelijk in de praktijk niet gerealiseerd wordt omdat Tolken zich niet (financieel) willen committeren om opleidingen te volgen zoals Inschrijver dit heeft bedacht en voorgesteld. a. Hoe ziet CBR zelf de beoordeling van de inschrijvingen op gunningcriterium K2 (ontwikkeling van tolken) voor zich? b. Zal CBR in de uitvoering van de overeenkomst daadwerkelijk controleren op ontwikkeling / opleiding en, zo ja, hoe?	Wat het CBR belangrijk vindt en (de onderdelen) waarop het beoordelingsteam beoordeelt zijn beschreven in paragraaf 4.7.2 van het Beschrijvend Document. In de overleggen met de contractmanager op operationeel/tactisch niveau komt hetgeen de Opdrachtnemer heeft aangeboden met betrekking tot de ontwikkeling van Tolken aan de orde.
105	Beschrijvend document, § 4.7.4 Gunningscriterium prijs	Het uurtarief van de huidige bemiddelaar is openbaar en dus bekend bij alle inschrijvers. U heeft het maximum tarief op deze aanbesteding op dat uurtarief gezet. a. Bent u het met ons eens dat dit in strijd is met het gelijkheidsbeginsel en het level playing field? Zo nee, kunt u aangeven waarom u tot een ander oordeel komt?	a. Integendeel. Als het tarief van de huidige bemiddelaar openbaar is dan is een vermeende voorsprong van de huidige bemiddelaar weggenomen en creëert dat juist een level playing field – wat in overeenstemming is met het gelijkheidsbeginsel. b. Nee, zie het antwoord hierboven.

		b. Bent u het met ons eens dat u de huidige bemiddelaar feitelijk buiten spel zet op deze manier? Zo nee, kunt u aangeven waarom u tot een ander oordeel komt?	Door voortschrijdend inzicht heeft het CBR de bandbreedte aangepast. Zie de wijzigingen in Bijlage 7 Prijsopgaveformulier.
106	Beschrijvend document, § 4.7.4 Gunningscriterium prijs	De verkoopprijs is openbaar. De gekozen minimum en maximumtarieven dwingen inschrijvers om tegen een laag tarief (lager dan het huidige) in te gaan schrijven. Theoretisch biedt u weliswaar de mogelijkheid om het maximum tarief te hanteren, maar praktisch betekent de gehanteerde systematiek ons inziens dat bemiddelaars die inschrijven met een tarief onder de 200 punten, kansloos) zijn. a. Bent u dit met ons eens? Zo nee, waarom niet? b. Bent u met ons eens dat als gevolg hiervan de kwaliteit van de toekomstige Tolkdienstverlening onder druk komt te staan? c. Zo nee, hoe gaat u borgen dat de druk op prijs ten kosten gaat van de kwaliteit in de uitvoering?	Het CBR heeft de bandbreedte aangepast. Zie de wijzigingen in Bijlage 7 Prijsopgaveformulier.
107	Beschrijvend document, § 4.7.4 Gunningscriterium prijs	U geeft aan dat u integrale prijzen verlangt van Inschrijvers. In uw opsomming ontbreken echter de kosten die verband houden met bijvoorbeeld ontwikkeling van Tolken, het educatieprogramma, kosten voor een kwaliteitsmanagementsysteem, kosten om fraude tegen te gaan. Inschrijver neemt aan dat ook deze kosten meegenomen moeten worden in de integrale prijzen. Kunt u bevestigen dat ook deze kosten meegenomen moeten worden in het tarief en dat deze kosten in de uitvoering dus niet apart in rekening mogen worden gebracht?	Ja, dat klopt.
108	Beschrijvend document, § 4.7.4 Gunningscriterium prijs	U geeft aan dat door Inschrijvers opgegeven tarieven niet abnormaal laag mogen zijn en dat u artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 in acht neemt. Wij hebben hierover drie vragen: a. Kunt u aangeven hoe u gaat beoordelen of Inschrijvers een <i>abnormaal</i> laag tarief aanbieden nu er geen marktconsultatie heeft plaatsgevonden? b. Kunt u aangeven aan welke kaders Inschrijvers zich concreet moeten houden om te voorkomen dat zij (on)bedoeld <i>abnormale</i> tarieven hanteren? c. Waarop baseert u de aanname dat een tarief van 130 – 170 euro niet <i>abnormaal</i> laag is?	Door de categorie Tolk- en vertaaldiensten is rijksbreed prijsinformatie verzameld over tolkdiensten. Het CBR heeft gebruikgemaakt van die informatie en van de informatie over de huidige tarieven die de Kandidaat betaalt. Op basis daarvan is de bandbreedte bepaald. Door voortschrijdend inzicht heeft het CBR de bandbreedte aangepast. Zie de wijzigingen in Bijlage 7 Prijsopgaveformulier. Van een abnormaal lage inschrijving kan sprake zijn als het gaat om zodanig lage prijzen dat het CBR gegronde redenen of twijfels heeft om te vrezen dat de Inschrijver een fout heeft gemaakt of een dumpprijs heeft aangeboden, teneinde letterlijk tegen elke prijs de Opdracht te verkrijgen. De spelregels in het aanbestedingsrecht bepalen dat een aanbestedende dienst een ruime discretionaire bevoegdheid heeft bij de beoordelingen van de inschrijvingen. Dit geldt ook voor de beoordeling of sprake is van een abnormaal lage inschrijving. Artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 gebiedt wel dat een aanbestedende dienst eerst een verificatie uitvoert voordat hij een inschrijving als abnormaal laag kan kwalificeren.

109	Bijlage 1, PvE, E 8.	U wenst dat Opdrachtnemer een bijdrage levert in het kader van social return. Wat verstaat u hier concreet onder in het kader van deze opdracht en hoe wenst u dat Inschrijvers bij de inschrijving hierop inspelen? Zit dit dus ook in het integrale uurtarief?	Social return gaat over een inclusieve samenleving, met kansen op de arbeidsmarkt voor iedereen. Het is vaak breder dan alleen werkgelegenheid: het gaat ook om participatie en sociale doelen als armoedebestrijding, diversiteit en inclusie. De Opdrachtnemer dient <i>ná aanvang van de Overeenkomst</i> een plan van aanpak met betrekking tot social return in te dienen, zie artikel 10 van de Overeenkomst. Het is aan de Opdrachtnemer om daar invulling aan te geven. Dat kan in overleg met het CBR. De eis geldt alleen voor de Opdrachtnemer (aan wie de Opdracht is gegund). Bij de Inschrijving hoeft niets te worden bijgevoegd.
110	Bijlage 1, PvE, E 19.	Aangezien de Tolk zich pas bekendmaakt bij de Kandidaat bij het examen, willen wij graag weten wat de procedure is als de Tolk en Kandidaat op het examen zich realiseren dat zij bekenden van elkaar zijn. Kunt u aangeven wat dan de te volgen werkprocedure is en hoe dit financieel afgehandeld dient te worden?	De Tolk krijgt de opdracht van de Opdrachtnemer (de intermediair) met vermelding van de naam van de Kandidaat. Van de Tolk wordt verwacht dat hij integer handelt. Als hij wordt gevraagd tolkdiensten te verrichten voor een bekende, weigert hij dat en vermeldt hij de reden. Zie artikel 4 van de Gedragscode Tolken CBR.
111	Bijlage 1, PvE, E 25.	U geeft hier voor het eerst aan dat behalve Tolken uit het Rbtv ook Tolken vanuit een eigen database ingezet mogen worden. Klopt het dat hier, in tegenstelling tot Tolken van de Noodlijst (E 32.) geen tijdsrestrictie voor geldt en dat deze Tolken oneindig lang en vaak ingezet kunnen worden?	Dit is een ommissie. De Opdrachtnemer mag <u>geen</u> Tolken uit zijn eigen database inzetten. Het Programma van Eisen is aangepast.
112	Bijlage 1, PvE, E 32.	De periode van 4 jaar waarop een Tolk op de Noodlijst mag staan is gelijk aan de duur van de Overeenkomst. De Noodlijst is volgens ons een uitwijkmogelijkheid voor Opdrachtnemer. Is het bieden van een uitwijkmogelijkheid die conform de uitleg en berekening van de KPI niet als niet-levering beschouwd wordt voor de gehele duur van de Overeenkomst niet strijdig met de wens om bemiddelaars te bewegen tot inzet van Rbtv Tolken te komen bij Tolkopdrachten vanuit de Rijksoverheid? Als u het met ons eens bent, bent u dan bereid om de periode waarin een Tolk op de Noodlijst mag staan voor hij verwijderd wordt te verkorten tot 2 jaar?	Er is een verschil tussen niet-levering (KPI 1 Leverzekerheid) en een mismatch (KPI 2 Levernauwkeurigheid). Een Tolk van de Noodlijst draagt wel bij aan de leverzekerheid, maar niet aan de levernauwkeurigheid. Dus nee, het leveren van een Tolk van de Noodlijst is niet strijdig met de wens om Tolken te leveren uit het Rbtv. Middels KPI 2 wordt de Opdrachtnemer daar immers op afgerekend. Zie ook het antwoord op vraag 36.
113	Bijlage 1, PvE, E 39.	U geeft aan dat Tolkopdrachten telefonisch besteld kunnen worden. Elders stelt u dat het onlineplatform hiertoe aangeboden moet worden. Als het onlineplatform meertalig en gebruiksvriendelijk ingericht is, zou deze optie overbodig of op zijn minst onwenselijk en uitzonderlijk moeten zijn. Inschrijver kan zich voorstellen dat een helpdesk Kandidaten helpt bij de aanvraag op het onlineplatform. Bent u bereid dit onderdeel binnen deze eis te laten vervallen, of op zijn minst aan te geven dat dit alleen voor uitzonderlijke gevallen geldt (bijvoorbeeld voor de talen waarin het onlineplatform niet voorziet of bijvoorbeeld door er een percentage aan te geven hoe vaak een opdracht telefonisch besteld mag worden)?	De telefonische help- en servicedesk is niet bedoeld om telefonisch Tolkopdrachten te plaatsen, daarvoor moet de Kandidaat de IT-voorziening gebruiken. Een annulering kan de Kandidaat wel telefonisch aan de help- en servicedesk doorgeven. Eis E39 in het Programma van Eisen is overeenkomstig aangepast.

114	Bijlage 1, PvE, E 40.	U geeft aan dat de helpdesk ook op zaterdag bereikbaar, beschikbaar en operationeel moet zijn. In de huidige werkwijze (en het tarief wat de Kandidaat daarvoor in rekening wordt gebracht) is voorzien dat de helpdesk van maandag t/m vrijdag bereikbaar, beschikbaar en operationeel is. Kunt u aangeven waarom deze wijziging t.o.v. de huidige werkwijze vereist is? Gegeven de beveiliging van informatie en toegang tot systemen, kunt u bevestigen dat het niet toegestaan is om vanuit huis of vanuit een mobiele locatie (open en niet veilige netwerken) de helpdesk in te richten?	Examens kunnen ook op zaterdag worden afgenomen, zie het antwoord op vraag 22. Als het nodig is moeten Kandidaten dus ook op zaterdag kunnen worden geholpen. Het inrichten van een helpdesk vanuit huis is toegestaan, mits voor de toegang tot de informatiesystemen een veilige (VPN-)verbinding met meervoudige authenticatie (ook wel tweefactorauthenticatie) wordt gebruikt en deze verbinding wordt gebruikt vanaf bedrijfsmiddelen die door de Opdrachtnemer zijn uitgeleverd.
115	Bijlage 1, PvE, E 41.	Deze eis lijkt strijdig met de eisen onder § 1.2.3 van het PvE. Kunt u bevestigen dat de inzet van Tolken van de Noodlijst (en uit het eigen bestand) voorwaardelijk toegestaan is?	Ja. Eis E41 in het Programma van Eisen is aangepast.
116	Bijlage 1, PvE, E 46.	U spreekt over een Tolkenpas. Wij hebben hierover een aantal vragen: a. Kunt u aangeven aan welke criteria deze Tolkenpas moet voldoen, alsmede welke procedurele verantwoordelijkheid ligt bij Opdrachtnemer bij de vervaardiging, verstrekking, inname en registratie van Tolkenpassen? b. U heeft in de DFA niet opgenomen dat dit onderdeel is van het integrale uurtarief. Kunt u aangeven of de kosten voor het ontwikkelen, uitgeven, administreren, innemen, etc. onderdeel is van het integrale uurtarief? c. Is het CBR bereid deze kosten apart aan de Opdrachtnemer te vergoeden en niet als onderdeel van het integrale uurtarief te beschouwen?	a. Voor de pas gelden geen speciale criteria, zolang maar duidelijk is dat de Tolk werkt in opdracht van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de vervaardiging, verstrekking, inname en registratie van tolkenpassen. b. Ja c. Nee
117	Bijlage 1, PvE, E 46.	Is het toegestaan de Tolkenpas in digitale vorm aan te bieden, bijvoorbeeld als onderdeel van de IT-voorziening?	Nee. Een Tolk moet de pas voor aanvang van het examen fysiek kunnen tonen op een CBR-locatie. Eis E46 is aangepast.
118	Bijlage 1, PvE, E 55.	U spreekt hier voor het eerst expliciet over een werkende IT-voorziening voor Tolken. De meeste bemiddelaars werken met een IT-voorziening waarin Tolken hun afspraken kunnen beheren, de administratie verwerken en instructies ontvangen. Wij hebben hierover de volgende vragen: a. Wat vereist u aan de IT-voorziening ten behoeve van de Tolken? b. Wenst u de werking van de IT-voorziening voor de Tolken terug te zien in de beantwoording door Inschrijvers van gunningscriterium 1 (of tenminste een beschrijving van de werking te krijgen)?	Eis E55 is aangepast. Een IT-voorziening voor Tolken is niet vereist.
119	Bijlage 1, PvE, E 57.	U geeft aan dat de IT-voorziening in het Nederlands en Engels aangeboden moet worden. Gegeven de wens om een gebruiksvriendelijke IT-voorziening aan de Kandidaat te bieden, die het Nederlands onvoldoende machtig is, lijkt deze eis minimaal	Meer talen dan alleen Nederlands en Engels is wenselijk. De talen waarin de IT-voorziening wordt aangeboden is een van de aspecten waarop wordt beoordeeld, zie paragraaf 4.7.1 van het Beschrijvend Document.

		geformuleerd. Bent u er zeker van dat de meertaligheid (als vereiste) beperkt moet blijven tot het Engels?	
120	Bijlage 1, PvE, E 58.	Over deze eis hebben wij de volgende vragen: a. Verstaat u onder het betalen van Tolkopdrachten zowel de betaling door de Kandidaat als de betaling van de vergoeding aan de Tolk door de Bemiddelaar? b. U spreekt hier voor het eerst over een Prestatieakkoord. Kunt u toelichten waar het Prestatieakkoord aan moet voldoen en of het een vereiste is dat na iedere Tolkopdracht Tolk en Kandidaat het Prestatieakkoord ondertekenen? Zo ja, hoe controleert u dat? c. In deze situatie wordt voorafgaand aan de dienst door de Kandidaat betaald. Aangezien er geen meerwerk in rekening mag worden gebracht, wordt hiermee feitelijk alleen bevestigd door Tolk en Kandidaat dat conform betaling en bestelling de Tolkdienst is uitgevoerd. Kunt u dit bevestigen? d. Wij kunnen ons voorstellen dat Kandidaten bij een niet behaald examen vanuit teleurstelling gedreven niet altijd bereidwillig zijn om objectief naar de Tolk te blijven kijken. Kunt u ermee instemmen dat in het geval van een vereist Prestatieakkoord het Prestatieakkoord ingevoerd moet worden voordat de examinerator de uitslag deelt met de Kandidaat?	a. Alleen de betaling door de Kandidaat b. Prestatieakkoorden zijn voor de Tolkdienstverlening aan het CBR niet van toepassing. De eis met betrekking tot Prestatieakkoorden moet worden genegeerd. Het Programma van Eisen is aangepast. c. Ja, dat klopt. d. Zie het antwoord op vraag b.
121	Bijlage 1, PvE, E 60.	U geeft aan dat u tenminste twee methoden voor elektronisch betalen wenst in de IT-voorziening. Thans wordt de Kandidaat alleen één methodiek (iDeal) aangeboden. Kunt u aangeven waarom u als minimale eis naar twee methoden wenst over te gaan in deze Overeenkomst?	De reden is gebruiksgemak voor de Kandidaat. Tegenwoordig heeft elke moderne webshop diverse digitale betaalmogelijkheden en biedt daarmee keuzes aan de klant. Het CBR wil zijn Kandidaten ten minste twee keuzes aanbieden.
122	Bijlage 2a, SLA, § 2.5	U geeft aan dat kwaliteit van de Tolkdienstverlening belangrijk is. Opdrachtnemer moet gebruik maken van Tolken uit het Rbtv, maar mag ook uitwijken naar de Noodlijst. Als minimumniveau hanteert u nu B2. Gegeven de bijzondere vereisten (beroepsvervoer) en terminologie die u hanteert en het feit dat voor u kwaliteit voorop staat lijkt het ons wenselijk om als vereiste op te nemen dat Tolken die ingezet worden (Rbtv B2 en hoger of van de Noodlijst) een aantoonbare opleiding moeten hebben afgerond (vaardigheden en terminologie CBR). Inschrijver zou dit graag als vereiste opgenomen zien om de kwaliteit te borgen, waarbij Inschrijvers deze opleiding bij een externe opleider (of eventueel als onderdeel van zijn eigen educatieprogramma) moet ontwikkelen (op basis van richtlijnen van het CBR). Bent u bereid dit als vereiste toe te voegen?	Nee. Het is voor een Tolk eenvoudig om zich de terminologie eigen te maken tijdens de voorbereidingstijd. Zie ook het antwoord op vraag 46.
123	Bijlage 2a, SLA, § 2.4	Wij vragen ons af t.a.v. de 1 ^e KPI of wij moeten concluderen dat er sprake is van een norm van 100% leverzekerheid. Er is geen percentage opgenomen. Moeten we uitgaan van het maximale?	KPI 1 komt inderdaad neer op een norm van 100% leverzekerheid. KPI 1 is een prestatieverplichting, waarbij het aan de Opdrachtnemer is om

			maatregelen te nemen om álle Tolkopdracht te leveren. Zie ook het antwoord op vraag 34.
124	Bijlage 2a, SLA, § 2.5	Over het groeipad en de peildata hebben wij een aantal vragen: - Bij het groeipad hanteert het CBR nu twee verschillende scenario's waar Opdrachtnemer zich aan kan houden. Kunt u aangeven waarom u twee verschillende startpercentages toestaat? - Bij het eerste startpercentage geeft u aan dat op de eerste peildatum een groei van 10% moet zijn gerealiseerd. Als wij uitgaan van bijvoorbeeld 90,1% dan betekent een groei van 10% dat op de eerste peildatum er een levernauwkeurigheid van 99,1% zou moeten gelden. Terwijl op de tweede peildatum het op 95% zou moeten liggen. Of bedoelt u te zeggen dat het verschil tussen het startpercentage en de 95% voor 10% moet zijn gegroeid? (In dit voorbeeld zou het op de eerste peildatum dan moeten zijn gegroeid van 90,1% naar 90,59% en op de 2^e peildatum naar 95%). Kunt u dit verduidelijken? - Bent u het met ons eens dat het niet zo mag zijn dat aan een Opdrachtnemer die aanvankelijk al een betere leveringszekerheid kent, hogere eisen worden gesteld dan aan een Opdrachtnemer die de zaken aanvankelijk minder goed op orde heeft? Bij het tweede startpercentage geeft u aan dat op de tweede peildatum (voor zover wij, zie bovenstaande vraag, goed begrijpen) het percentage nog onder de 95% mag liggen. Daarbij geeft u aan dat de peildata jaarlijks op 31 december gesteld zijn. Oftewel de 2^e peildatum is 2 jaar na aanvang. U geeft in de alinea erboven onder <i>Inrichting KPI</i> echter aan dat "Binnen een periode van maximaal twee jaar na aanvang van de Overeenkomst de Opdrachtnemer tenminste 95% van de bestelde Tolkopdrachten matcht". - Kunt u aangeven of eind jaar 2 (=2^e peildatum) Opdrachtnemer tenminste 95% moet behalen? NB. Het is wellicht duidelijker voor Inschrijvers als u de peildata concreet vermeldt en het gewenste minimale percentage erachter zet.	Zie het antwoord op vraag 35.
125	Bijlage 2a, SLA, § 2.6	Om een reductie te kunnen realiseren zouden wij graag vernemen wat het huidige aantal aan reiskilometers is. - Kunt u dit met Inschrijvers delen? Tevens ontbreekt hier een concrete doelstelling. - Welke reductie verlangt u concreet van Opdrachtnemer (wanneer voldoet Opdrachtnemer) aan dit doel?	- Informatie over het huidige aantal reiskilometers is niet voorhanden. Zie ook het antwoord op vraag 45. - Een concrete reductie is er niet. De doelstelling is om het aantal te reizen kilometers zo laag mogelijk te houden en dit door efficiënte planning te optimaliseren.

126	Bijlage 2a, SLA, § 4.2	U verwijst naar klachten. Kunt u aangeven of een klachtenmodule onderdeel moet uitmaken van het onlineplatform?	Ja, het moet voor de Kandidaat mogelijk zijn om via de IT-voorziening een klacht in te dienen over de Tolkdienstverlening. Zie eis E61 in het Programma van Eisen.
127	Bijlage 2b, DAP, § 3.1.2	U spreekt bij het laatste opsommingsteken over een inkoopordernummer. Klopt het dat dit, en wellicht de gehele tekst bij het laatste opsommingsteken, niet van toepassing is bij het CBR (maar wel bij andere organisaties van de Rijksoverheid)?	Het CBR sluit zo veel als mogelijk aan bij de werkwijze van de Rijksoverheid. Tijdens de implementatie worden nadere afspraken gemaakt over welke velden al dan niet relevant zijn voor het CBR.
128	Bijlage 2b, DAP, § 3.6	Het CBR wenst één dag voor de dag waarop een examen plaats heeft informatie te ontvangen over welke Tolk de Opdrachtnemer levert aan een Kandidaat. Dit dient digitaal te gebeuren. Wij hebben hierover een aantal vragen: a. Kunt u aangeven wat u onder digitale aanlevering verstaat? b. Wenst u per mail een bestand per dag te ontvangen, of een mail per opdracht, of wenst u een eigen omgeving in de IT-voorziening waarin (geautoriseerde medewerkers van) het CBR deze informatie kunnen raadplegen?	Een mail per opdracht volstaat. Een eigen omgeving in de IT-voorziening is niet nodig.
129	Bijlage 2b, DAP, § 4.2	U geeft aan dat de tarieven jaarlijks vanaf 2022 geïndexeerd gaan worden. Het tarief bedroeg in 2010 € 167,00. Als dit conform de door u voorgestelde methodiek netjes geïndexeerd zou zijn (CBS-index DPI 2015=100, 2010=97,4 en 2020=107,2), zou het tarief voor Kandidaten in 2020 € 183,80 hebben moeten bedragen. a. Bent u het met ons eens dat de door u gehanteerde bandbreedte in tarieven niet juist is en naar boven aangepast dient te worden? Zo nee, kunt u aangeven waarom u tot een ander oordeel komt? De betaalbaarheid van het examen voor de Kandidaten wordt niet alleen bepaald door het tarief van de Tolkdienstverlening, maar ook door het tarief van het examen dat het CBR zelf hanteert. b. Kunt u aangeven welke indexeringsmethodiek het CBR voor haar eigen tarieven hanteert? c. Bent u het met ons eens dat het CBR en Opdrachtnemer in het belang van de betaalbaarheid en het gelijkheidsbeginsel een gelijk indexeringspercentage moeten hanteren voor de duur van de samenwerking/Overeenkomst? Zo niet, waarom niet?	a. Het CBR heeft de bandbreedte aangepast. Zie de wijzigingen in Bijlage 7 Prijsopgaveformulier. b. De tarifiering van de examens wordt bepaald in overleg met het ministerie van IenW. Dat staat los van de tarieven van de Tolkdienstverlening. c. Nee. Dat zijn twee verschillende zaken.
130	Bijlage 2c, DFA, § 2.3	U geeft aan dat door een Kandidaat een onregelmatigheidstoeslag in rekening gebracht kan worden (welke evenredig uitgekeerd moet worden aan de Tolk). U hanteert als definitie in het Beschrijvend Document dat een werkdag beperkt is van maandag t/m vrijdag, echter zonder specifieke tijdstippen. In het PvE hanteert u als definitie dat zaterdagen wel als examendagen beschouwd worden en dat examens kunnen plaats hebben van 08:00 uur tot 21:30 uur. a. Kunt u verduidelijking bieden en aangeven wanneer (zeker omdat er nu i.v.m. Corona gesproken wordt over een mogelijke inhaalslag	De definitie van een Examendag is aangepast in het Beschrijvend Document; de werktijden zijn toegevoegd. a. In paragraaf 2.5 van het DFA is verduidelijkt wanneer de Opdrachtnemer een onregelmatigheidstoeslag in rekening kan brengen. b. Niet. De onregelmatigheidstoeslag wordt immers een-op-een doorberekend aan de Kandidaat. Zie het antwoord op vraag 48.

		van examens) er een onregelmatigheidstoeslag in rekening gebracht mag worden? b. Hoe krijgt dit zijn weerslag in het geoffreerde uurtarief c.q. de beoordeling daarvan?	
131	Bijlage 2c, DFA, § 2.5	Aangezien u noch de Kandidaat meerwerk vergoeden; hoe vaak komt het voor dat een examen uitloopt?	Dit zou kunnen gebeuren door bijvoorbeeld een IT-storing of door factoren die buiten de macht van het CBR liggen. Het komt overigens zelden voor.
132	Bijlage 2D-a, Leidraad/kaders implementatieplan, § 1.5	U verlangt van Inschrijver dat hij zich inzet om kwalitatieve Tolken in te zetten en hen een educatieprogramma te bieden. Wil de Opdrachtnemer het Tolkenbestand goed inrichten (werven en selecteren) alsmede opleiden dan heeft Opdrachtnemer meer dan 2 maanden implementatietijd nodig. Bent u bereid om de implementatietijd (fase 2) (met tenminste 2 maanden) te verlengen opdat Opdrachtnemer een kwalitatief goed opgeleid Tolkenbestand kan inrichten? Zo niet, waarom niet?	De termijn van fase 2 van de implementatie is aangepast naar vier maanden, zie paragraaf 1.5 van Bijlage 2D-a Implementatieplan.
133	Bijlage 2D-a, Leidraad/kaders implementatieplan, § 1.5	U verlangt van Opdrachtnemer dat in fase 2 de IT-voorziening wordt gebouwd / aangepast (zie ook E 62 in PvE). De bouw, inclusief testen, vergt in de regel, zoals te doen gebruikelijk bij IT projecten, wat langer dan 2 maanden. Temeer omdat in deze fase het CBR en mogelijk gebruikersgroepen zich ook beschikbaar moeten houden om oplevering van (delen van) de IT-voorziening te testen en goed te keuren of voldaan is aan alle eisen. Bent u bereid om de implementatietijd (fase 2) (met tenminste 2 maanden) te verlengen opdat Opdrachtnemer een kwalitatief goed opgeleid Tolkenbestand kan inrichten? Zo niet, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 132.
134	Bijlage 2D-a, Leidraad/kaders implementatieplan, § 2.3	U geeft aan dat Opdrachtnemer een gebruikershandleiding voor Kandidaten dient te vervaardigen en dient voor te leggen voor het go/no go-moment. Deze gebruikershandleiding zal grotendeels gaan over het onlineplatform. De ontwikkeling van het onlineplatform start pas na gunning, bij aanvang van de implementatiefase. Realisatie van een platform binnen 2 maanden is al krap gepland, maar een gebruikershandleiding tegelijkertijd voor het platform getest wordt opgeleverd lijkt niet haalbaar. Bent u bereid om de implementatietijd (fase 2) (met tenminste 2 maanden) te verlengen opdat Opdrachtnemer een goede gebruikershandleiding kan opleveren? Zo niet, waarom niet? <i>NB. Voor de duidelijkheid zouden onze verzoeken tot verlenging in vraag 132 en 133 toegestaan worden, dan zouden wij voor willen stellen om de implementatiefase in totaal met slechts 3 maanden te verlengen en niet 2 maanden plus 2 maanden..</i>	Zie het antwoord op vraag 132.

135	Bijlage 2D-a, Leidraad/kaders implementatieplan, § 2.3	Verlangt u dat de gebruikershandleiding in meerdere talen wordt aangeleverd door Opdrachtnemer? Zo ja, in welke talen moet deze aangeleverd worden?	In het Engels en het Nederlands.
136	Bijlage Gegevensset	Wij hebben de volgende vragen over deze bijlage: a. Wij nemen aan dat u onder 'geplande bestellingen' verstaat bestellingen die tenminste 2 weken voor het examen worden aangevraagd door Kandidaten en ad hoc bestellingen die door Kandidaten gedaan worden dichterbij het examen. Is onze aanname juist? b. Kunt u aangeven waarom er een verschil zit in waar in voorzien moet worden tussen geplande en ad hoc bestellingen? c. Kunt u bevestigen dat al de in de bijlage aangevinkte gegevens in de IT-voorziening/het onlineplatform ingevoerd en gelogd moeten worden (als vereiste)?	a en b. Geplande bestellingen zijn inderdaad Tolkopdrachten die ten minste twee weken voor het examen door Kandidaten worden aangevraagd. Ad hoc-bestellingen zijn voor het CBR niet van toepassing. c. De gegevensset is een standaarddocument dat door de Rijksoverheid ook bij andere aanbestedingen van tolkdiensten wordt gebruikt. De kruisjes in de gegevensset geven aan in welke processtap welke gegevens worden gebruikt. Dit wordt aangegeven voor een geplande bestelling en een ad-hocbestelling. (Ad-hocbestellingen zijn voor het CBR overigens niet relevant.) Alle velden in de gegevensset worden per Tolkopdracht door de Opdrachtnemer gevuld tijdens het bestel- en leveringsproces. Sommige velden zijn verplicht en sommige zijn optioneel. Tijdens de implementatie licht de contractmanager van de rijksinkoopcategorie Tol- en vertaaldiensten samen met de contractmanager van het CBR aan de Opdrachtnemer toe hoe de gegevens moeten worden gevuld.
137	Bijlage 6, Ervaring Inschrijver	Mag het CBR zelf als referent opgeven worden?	Ja, dat is toegestaan.
138	Beschrijvend Document par. 2.1	<i>"Gunningsbeslissing en Ingangsdatum overeenkomst, begin november 2021"</i> Indien een partij de opdracht eind september gegund krijgt, dan vindt de definitieve gunning rond 20 oktober plaats. De winnende partij zou dan slechts 2 werkweken de tijd hebben om de raamovereenkomst te implementeren. Alleen het huidige bureau zou direct voor u aan de slag kunnen gaan. Een nieuwe bemiddelaar heeft daarentegen toch minstens twee maanden nodig om de raamovereenkomst correct en conform uw eisen te implementeren. Dit levert een ongelijke positie op tussen de huidige bemiddelaar en nieuwe inschrijvers. Gaat u ermee akkoord de ingangsdatum te wijzigen naar 1 januari 2022, zodat de gelijke positie tussen alle partijen wordt gewaarborgd?	De planning van de Aanbesteding is aangepast. Voor de implementatie van de Overeenkomst is voldoende tijd opgenomen, zie paragraaf 1.5 van Bijlage 2D-a Implementatieplan
139	Beschrijvend Document par. 3.4.1	<i>"Ervaring met het optreden als intermediair voor Tolkdiensten met landelijke dekking in Nederland."</i> De toevoeging 'met landelijke dekking in Nederland' is in onze ogen strijdig met meerdere beginselen van het aanbestedingsrecht. Allereerst verzet het non-discriminatiebeginsel zich ertegen om te eisen dat de	De eis van landelijke dekking komt te vervallen. De Geschiktheidseis luidt nu: Ervaring met het optreden als intermediair voor Tolkdiensten. Zie ook het antwoord op vraag 69.

		inschrijver ervaring heeft met het optreden als intermediair voor tolkdiensten <i>in Nederland</i>. Feitelijk worden niet-Nederlandse inschrijvers hiermee ongelijk behandeld, wat niet verenigbaar is met de essentie van het Europese aanbestedingsrecht. Alle Europese ondernemers die de opdracht zouden kunnen verzorgen, moeten immers een gelijke kans krijgen. In de tweede plaats is de genoemde toevoeging in strijd met het proportionaliteitsbeginsel. De Gids Proportionaliteit schrijft voor dat kerncompetenties uitsluitend betrekking hebben op de meest essentiële punten van de opdracht. Daarbij waarschuwt de Gids Proportionaliteit in dit verband expliciet voor het gevaar van te specifieke kerncompetenties die de markt sterk verengen. Dat gevaar verwezenlijk zich hier door het stellen van deze kerncompetentie. Naar onze opvatting is het namelijk niet van essentieel belang dat de inschrijver ervaring heeft met het aanbieden van tolkdiensten met een landelijke dekking in Nederland. Een inschrijver die niet eerder tolkdiensten met een landelijke dekking in Nederland heeft verzorgd, kan prima in staat zijn om de gevraagde landelijk dekking in Nederland voor de onderhavige opdracht wel aan te bieden. Het essentiële punt uit deze kerncompetentie betreft – wat ons betreft – ervaring met het optreden als intermediair voor tolkdiensten, ongeacht de locatie van de uitgevoerde tolkdiensten. Deze kerncompetentie zou zich dan ook daartoe moeten beperken. Tot slot is de term 'landelijke dekking' naar ons oordeel voor meerdere uitleg vatbaar. Inschrijvers zouden het op diverse manieren kunnen interpreteren, hetgeen flagrant in strijd is met het transparantiebeginsel. Bent u bereid deze kerncompetentie te beperken tot het meest essentiële onderdeel, namelijk: "Ervaring met het optreden als intermediair voor Tolkdiensten"?	
140	Beschrijvend Document par. 3.4.1	<i>"Ervaring met het managen (controleren, bewaken) van de kwaliteit van de dienstverlening die door de Tolken wordt geleverd."</i> Om een betere indruk te krijgen van uw verwachtingen op dit gebied, zouden wij graag vernemen hoe de kwaliteit van de tolk op dit moment wordt gecontroleerd en bewaakt. Bent u bereid daar een beschrijving van te geven, uiteraard zonder bedrijfsgevoelige gegevens prijs te geven?	Zie het antwoord op vraag 94. Over de maatregelen die worden genomen door de huidige opdrachtnemer verschaft het CBR geen informatie; dat is bedrijfsvertrouwelijk.
141	Beschrijvend Document par. 3.4.1	<i>"Ervaring met het managen (controleren, bewaken) van de kwaliteit van de dienstverlening die door de Tolken wordt geleverd."</i> Wij kunnen ons voorstellen dat een examenkandidaat die slaagt, over het algemeen tevreden zal zijn over de tolk, en dat een kandidaat die	Zie het antwoord op vraag 144.

		zakt eerder ontevreden is. Daardoor zou een kwaliteitscontrole tot onbetrouwbare en onjuiste resultaten kunnen leiden. Hoe wordt dat risico op dit moment verdisconteerd in de kwaliteitscontrole- en bewaking?	
142	Beschrijvend Document par. 4.7.2, K2: Ontwikkeling van Tolken	Het is ons bekend dat de Rijksoverheid het belangrijk vindt om duurzaamheid te stimuleren en dat zij daarin ook een rol voor de bemiddelaars ziet weggelegd. U haalt die doelstellingen van de Rijksoverheid ook aan in het Beschrijvend Document, onder andere door te verwijzen naar de brochure Professioneel inkopen van tolk- en vertaaldiensten. Nu is het CBR weliswaar een bestuursorgaan, maar valt het niet direct onder de Rijksoverheid. Daarom is het niet vanzelfsprekend dat deze doelstellingen (en het daaruit volgende gunningscriterium K2) een-op-een door het CBR worden overgenomen. In onze ogen dient het CBR zelfstandig af te wegen welke doelstellingen en welke subgunningscriteria bij deze aanbesteding proportioneel zijn. Waar het bij deze aanbesteding in de kern om draait, is dat er een contract moet worden gesloten met een opdrachtgever die geschikte tolken ter beschikking stelt aan kandidaten die bij het CBR examen doen en die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn. Subgunningscriterium K2 houdt wat ons betreft dusdanig weinig verband met die doelstelling, dat het niet proportioneel is om dit subgunningscriterium te hanteren. Bovendien zou het in onze ogen ook niet wenselijk zijn om dit subgunningscriterium te hanteren, nu de zelfstandige positie van tolken hiermee onnodig wordt belemmerd. Alle schijn van een fictieve arbeidsrelatie tussen de tolk en de bemiddelaar, moet voorkomen worden. Een educatieprogramma dat wordt aangeboden door de bemiddelaar strookt daar niet mee. De tolk is en blijft als zelfstandige ondernemer zelf verantwoordelijk voor zijn of haar educatie. In het licht van het bovenstaande, verzoeken wij u gunningscriterium K2 te schrappen. Bent u daartoe bereid? Zo nee, kunt u dan beschrijven waarom dit subgunningscriterium relevant is voor deze specifieke aanbesteding (het liefst zonder te verwijzen naar de algemene doelstellingen die de Rijksoverheid belangrijk vindt)?	Het CBR heeft zijn eigen afwegingen gemaakt wat betreft doelstellingen en Gunningscriteria. Het CBR heeft zich daarbij gebaseerd op de publieke waarden van de overheid: kwaliteit, beschikbaarheid, duurzaamheid en betaalbaarheid. In de Aanbestedingswet 2012 is bepaald dat de aanbestedende dienst moet zorgdragen voor het leveren van zo veel mogelijk maatschappelijke waarde. Door de markt met dit Gunningscriterium te bewegen een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van Tolken besteedt het CBR aan met maatschappelijke impact. Het aanbieden en stimuleren van ontwikkeling maakt het voor Tolken interessant om dit werk te doen. Ze kunnen zich hiermee onderscheiden in de markt van Tolken. Bovendien wil het CBR dat aan de Kandidaten kwalitatief goede Tolken ter beschikking worden gesteld. Ontwikkeling van Tolken, gestimuleerd door de Opdrachtnemer, draagt bij aan de kwaliteit van Tolken. Gunningscriterium K2 Ontwikkeling van Tolken is in het kader van deze Aanbesteding dus alleszins proportioneel. Het CBR handhaaft het Gunningscriterium K2 dan ook onverkort.
143	PvE E1	Vraag 1: Kunt u specificeren wat u bedoelt met 'effectiviteitsniveau'? Vraag 2: <i>"werkt samen met het CBR toe naar een partnership, waarbij de Opdrachtnemer zich proactief opstelt, gevraagd en ongevraagd"</i>	Met 'effectiviteitsniveau' doelt het CBR op hetgeen de Opdrachtnemer doet om bij te dragen aan het bereiken van de doelstellingen die het CBR heeft opgenomen in paragraaf 1.3 van het Beschrijvend Document. De maatregelen die de Opdrachtnemer neemt moeten doeltreffend (effectief) zijn.

		<i>adviezen geeft om de Tolkdienstverlening te optimaliseren, de verwachtingen managet en verbetervoorstellen doet aan het CBR"</i> Het is ons onduidelijk wat u in de praktijk verwacht van het beschreven partnership de bemiddelaar. Het is van belang dat de bemiddelaar exact weet hoe zij aan deze uitvoeringseis invulling moet geven. Kunt u, om ons hiervan een beeld te geven, beschrijven of er een dergelijk 'partnership' bestaat tussen u en uw huidige bemiddelaar en, zo ja, hoe dat er concreet uit ziet? Hebt u bijvoorbeeld periodiek overleg met de bemiddelaar? En hoe vaak is het voorgekomen dat de huidige bemiddelaar ongevraagd adviezen heeft gegeven om de tolkdienstverlening te optimaliseren?	Het CBR verschaft geen informatie over de samenwerking met de huidige intermediair en de maatregelen die hij neemt. Dat is bedrijfsvertrouwelijk.
144	PvE E30	<i>"De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor Tolken die de Opdrachtnemer op de Noodlijst heeft geplaatst en borgt, monitort en controleert de kwaliteit van deze Tolken. Na iedere inzet van deze Tolken van de Noodlijst vraagt de Opdrachtnemer de Kandidaat om feedback over de kwaliteit en integriteit van deze Tolken. De Opdrachtnemer registreert de feedback. De Opdrachtnemer is extra alert op klachten over de performance van deze Tolken."</i> Wij voorzien dat de kans bestaat dat een gezakte kandidaat ten onrechte de kwaliteit van de tolk aanwijst als oorzaak van het zakken. Dit zal mogelijk resulteren in ingewikkelde discussies achteraf, waarbij het voor de bemiddelaar zeer moeilijk is om tot een juiste en objectieve beoordeling te komen. - Hoe wordt op dit moment omgegaan met deze moeilijkheid bij het beoordelen van tolkdiensten door de bemiddelaar? - Is het mogelijk om opnames te maken van het examen zodat wij de kwaliteit objectief kunnen (laten) beoordelen? - Ontvangt de kandidaat nu ook een feedbackformulier? - Kunt u cijfers verstrekken (in percentages) waaruit blijkt hoe vaak gezakte kandidaten ontevreden zijn en hoe vaak geslaagde kandidaten ontevreden zijn, zodat wij de verhouding tussen die twee groepen kunnen zien?	Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 26 valt niet uit te sluiten dat in feedback enige mate van subjectiviteit zit. Daarom vraagt de Opdrachtnemer niet alleen feedback aan de Kandidaat, maar ook aan de CBR-medewerker die het examen begeleidt en aan de Tolk. Eis E30 in het Programma van Eisen is overeenkomstig aangepast. Feedback wordt momenteel alleen gevraagd als sprake is van een klacht. In dat geval wordt feedback gevraagd aan de kandidaat, de CBR-medewerker en de tolk. Er worden weliswaar beeld- en geluidsopnamen gemaakt, maar deze zijn alleen op te vragen via de directie bij een vermoeden van fraude. Kandidaten ontvangen momenteel geen feedbackformulier. Het CBR heeft geen percentages van ontevreden gezakte en geslaagde kandidaten.
145	PvE E35	<i>"De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om de kwaliteit en de kennis van de in te zetten Tolken op peil te krijgen en te houden, middels periodieke scholing en evaluatiemomenten. Zie ook eis E 43."</i> Deze eis miskent naar ons oordeel de zelfstandige positie van de freelance tolken. Uiteraard kunnen intermediairs de nodige ondersteuning en adviezen aan tolken bieden, doch de tolken blijven als zelfstandige beroepsbeoefenaars zelf verantwoordelijk voor het op peil houden van hun kennis en kwaliteit. In dit verband moet er ook voor	Het CBR wil op de Opdracht toegespitste kwaliteit geleverd krijgen. Het ziet hierbij een rol voor de Opdrachtnemer om hieraan invulling te geven. Het gaat erom dat de Opdrachtnemer maatregelen treft die bijdragen aan de kwaliteit en de kennis van de in te zetten Tolken, zonder dat het CBR in detail voorschrijft wat die maatregelen precies zijn. De Opdrachtnemer heeft daarbij dus een bepaalde vrijheid om daar zelf invulling aan te geven. Het CBR handhaaft de eis.

		gewaakt worden dat schijn van een verkapte arbeidsrelatie tussen de tolk en de bemiddelaar ontstaat, wat voor alle partijen negatieve consequenties zou hebben. Bovendien moet opgemerkt worden dat deze eis niet transparant is, nu het zeer brede begrip 'inspanningsverplichting' op meerdere manieren opgevat en ingevuld kan worden. Dat maakt deze verplichting in onze ogen niet geschikt als uitvoeringseis. Wij verzoeken u deze eis te schrappen.	
146	Bijlage 1A (Werkinstructie)	Aangezien het tarief inclusief reiskosten dient te worden aangeboden, is het voor de bemiddelaar en de tolk natuurlijk het beste dat de tolk zo dicht mogelijk bij een locatie woont zodat hij meer tijd kan investeren in voorbereidingskosten. De kans bestaat echter dat, hoe dichter een tolk bij een locatie in de buurt woont, hoe groter de kans is dat de tolk een kandidaat kent. Dat is problematisch in het licht van de eis uit de werkinstructie (bijlage 1A) dat de tolk en de kandidaat elkaar niet mogen kennen. - Hoe wordt op dit moment van tevoren gecontroleerd of een tolk en een kandidaat elkaar kennen? - Is het toegestaan om de naam van de kandidaat voorafgaand aan het examen kenbaar te maken aan de tolk, zodat hij op tijd kan aangeven of hij de kandidaat kent? - Wat is op dit moment de procedure wanneer de tolk en de kandidaat er vlak voor aanvang van het examen pas achter komen dat zij elkaar kennen?	Zie het antwoord op vraag 110.
147	Bijlage 2C (DFA), paragraaf 2	In paragraaf 2 van de DFA zijn diverse verplichtingen opgenomen ten aanzien van tarieven die de bemiddelaar aan de tolken dient te betalen. Het gaat onder andere om minimumtarieven en minimale kilometervergoedingen. Aangezien de DFA een bijlage van de raamovereenkomst is, kwalificeren deze voorwaarden als contractvoorwaarden. Volgens het aanbestedingsrecht dienen contractvoorwaarden proportioneel te zijn en voldoende verband te houden met het voorwerp van de opdracht. De Gids Proportionaliteit verlangt in dit kader dat de Aanbestedende Dienst afweegt of contractvoorwaarden acceptabel zijn. Vraag 1: Heeft een afweging zoals bedoeld in paragraaf 3.9 van de Gids Proportionaliteit plaatsgevonden bij het vaststellen van de voorwaarden zoals beschreven in paragraaf 2 van de DFA? Zo ja, welke	Bij alle keuzes is een zorgvuldige afweging gemaakt. De voorwaarden ten aanzien van de tarieven worden rijksbreed bij aanbestedingen van tolkdiensten toegepast en zijn bedoeld om de positie van de zzp'er te waarborgen. Voorafgaand aan de aanbestedingen van tolkdiensten die recentelijk zijn uitgevoerd en worden uitgevoerd zijn deze minimumtarieven openbaar geconsulteerd en verwerkt in het Besluit tarieven in strafzaken (Btis). De voorwaarden zijn verwerkt in modelaanbestedingsdocumenten en voor de markt inzichtelijk gemaakt. Aangezien het CBR de rijksbrede aanpak met betrekking tot het inkopen van tolkdiensten volgt, worden deze voorwaarden ook gehanteerd door het CBR. De reden van de keuze voor een integraal tarief is om discussie c.q. onduidelijkheid te voorkomen over welke elementen wel en niet in de

		overweging(en) heeft/hebben de doorslag gegeven bij het vaststellen van deze contractvoorwaarden? Vraag 2: Wij constateren dat de voorwaarden zoals beschreven in paragraaf 2 van de DFA een grote inperking vormen op de contractvrijheid van zowel de opdrachtnemer als van de freelance tolk. Bovendien zijn de voorwaarden gedetailleerd van aard; zo wordt niet alleen de hoogte van het minimumtarief en de minimale reiskostenvergoeding bepaald, maar wordt bijvoorbeeld ook de samenstelling van het tarief voorgeschreven (namelijk in de vorm van een integraal tarief). Deze vergaande beperkingen van de contractsvrijheid staan in onze ogen niet in verhouding tot het voorwerp van deze aanbesteding. Bent u bereid paragraaf 2 van de DFA zodanig te herzien en aan te passen dat de strijd met het proportionaliteitsbeginsel zoals hierboven beschreven, ongedaan wordt gemaakt? In het bijzonder verzoeken wij u om het minimumtarief en de minimale kilometervergoeding te schrappen.	prijs zijn inbegrepen. Bij aanbestedingen is dat een veelgebruikte manier om prijzen uit te vragen. Er is geen sprake van strijdigheid met het proportionaliteitsbeginsel. Het CBR handhaaft paragraaf 2 van het DFA.
148	Bijlage 9	Kunt u lijst verstrekken van de talen waarvoor tolkdiensten voor de volgende examens worden aangevraagd? - Auto-examens theorie en praktijk - Bromfietsexamens theorie en praktijk - Motorexamens theorie en praktijk	De lijst is toegevoegd als Bijlage 12. Het aantal praktijkexamens auto/motor en bromfiets waarbij wordt getolkt is verwaarloosbaar. Het tolken wordt doorgaans gedaan door de eigen instructeur.
149	Beschrijvend document, 3.4.1 bladzijde 23 van 32	Competentie A: Er wordt hier gevraagd om een enkele referentie voor ten minste 5.000 tolkopdrachten per jaar. Nieuwe toetreders kunnen door deze eis de markt niet betreden of hun aandeel in de tolkenmarkt uitbreiden. Wij willen u verzoeken om deze eis te splitsen in: A.1 "Ervaring met het werven en selecteren van tolken in uiteenlopende talen. A.2. Werven en selecteren voor ten minste 5.000 opdrachten per jaar. Gaat u akkoord met de splitsing van competentie A?	Zie het antwoord op vraag 74.
150	Beschrijvend document, 3.4.1 bladzijde 24 van 32	Een referentieopdracht moet een omvang hebben van minimaal € 500.000 per jaar. Mag dit een referentieopdracht zijn anders dan tolkdiensten om uitsluiting van nieuwe toetreders te voorkomen?	De gevraagde competenties A, B en C moeten worden aangetoond middels (een) referentieopdracht(en) met betrekking tot tolken of tolkdiensten. Competentie D mag worden aangetoond met een referentieopdracht die geen betrekking heeft op tolkdiensten.
151	Beschrijvend document, 4.7.2, bladzijde 29 van 32	Er ligt veel nadruk op de educatie van de tolk. Wij zijn echter bemiddelaar van tolkdiensten en geen opleidingsinstituut. Doelt u op een educatieprogramma gericht op het CBR?	Het CBR doelt op de ontwikkeling van de Tolken in brede zin en kijkt zowel naar de mate waarin de maatregelen bijdragen aan de

			ontwikkeling van Tolken zelf als ook aan de dienstverlening aan de Kandidaten.
152	Beschrijvend document 4.7.3, Bladzijde 30 van 32	Wat is er vóór het uitschrijven van deze aanbesteding gedaan om fraude bij tolken te voorkomen?	Over de maatregelen die worden genomen door de huidige opdrachtnemer verschaft het CBR geen informatie; dat is bedrijfsvertrouwelijk. Zie ook het antwoord op vraag 27.
153	Beschrijvend document 4.7.3, Bladzijde 30 van 32	Om inzicht te krijgen in de omvang van fraude bij tolkdiensten bij het CBR, willen we graag antwoord op de vraag hoeveel klachten u heeft ingediend bij de klachtencie. van het Rbtv?	Geen. De klachten zijn tot nu toe behandeld door de intermediair.
154	Beschrijvend document 4.7.4, bladzijde 30 van 32	Bij de opsomming van P1: Theorie-examens AM, A en B gaat de eerste bullet over een prijs per examen en in punt 3 over een maximum <u>uur</u> tarief. Wilt u de prijs per uur inclusief BTW of het tarief per examen inclusief BTW?	Het CBR wil een tarief per examen inclusief btw. De derde bullet is inderdaad verkeerd geformuleerd. Daar moet staan: <i>Voor de prijs per examen geldt een maximumtarief. Het examentarief mag niet hoger zijn dan het maximumtarief.</i> Dit is aangepast in het Beschrijvend Document.
155	Beschrijvend document 4.7.4, bladzijde 30 van 32	Gebruikelijk is om tarieven exclusief btw te hanteren. Wij willen u verzoeken om te rekenen met tarieven exclusief btw, zodat er geen misverstanden ontstaan. Gaat u akkoord met dit verzoek?	Nee. Zie ook het antwoord op vraag 65.
156	Beschrijvend document 4.7.4, Bladzijde 31 en 32 van 32	U vraagt een integraal tarief en bepaalt het minimum en maximum tarief. Hoe zijn deze bedragen tot stand gekomen?	Door de categorie Tolk- en vertaaldiensten is rijksbreed prijsinformatie verzameld over tolkdiensten. Het CBR heeft gebruikgemaakt van die informatie en van de informatie over de tarieven die het CBR zelf betaalt. Op basis daarvan is de bandbreedte bepaald. Door voortschrijdend inzicht heeft het CBR de bandbreedte aangepast. Zie de wijzigingen in Bijlage 7 Prijsopgaveformulier. Zie ook het antwoord op vraag 108.
157	Beschrijvend document 4.7.4, Bladzijde 30	Om een inschatting te maken van de kosten om tot een prijs per examen te komen, hebben we de volgende gegevens nodig: 1. het gemiddelde aantal reiskilometers per opdracht Kunt u deze gegevens aanleveren?	Nee, het CBR heeft niet de beschikking over deze gegevens. Zie ook het antwoord op vraag 45.
158	Beschrijvend document 4.7.4, Bladzijde 32 van 32	In het beoordelingskader P2: Prijs CCV-examens wordt er gesproken over prijs per uur inclusief reiskosten en btw. Waarom staat hieronder een minimum en maximum totaalbedrag en niet, zoals bij het beoordelingskader P1 een minimum en maximum uurtarief?	Omdat het hier diverse soorten CCV-examens betreft met verschillende geschatte aantallen examens per jaar en een verschillende gemiddelde examenduur, wordt alles bij elkaar opgeteld en wordt het totaalbedrag beoordeeld. Zie ook Bijlage 7 Prijsopgaveformulier.
159	Bijlage 1 Programma van eisen, 1.1, E6, bladzijde 4 van 12	Er moet afzonderlijk een melding komen aan verschillende partijen, waaronder de beheerder van het Rbtv en de beheerder van de Noodlijst. Het Rbtv is de beheerder van de noodlijst. Komt een van de 2 partijen te vervallen?	Zolang het Rbtv de beheerder van de Noodlijst is, volstaat een melding aan drie partijen.

160	Bijlage 1 Programma van eisen, 1.2.3 E28, bladzijde 6 van 12	Opdrachtnemer kan alleen tolken verwijderen van de noodlijst die door de opdrachtgever er zelf op zijn gezet. E28 is niet uit te voeren door opdrachtnemer. Komt E28 te vervallen?	Eis E28 is aangepast. Er staat nu beschreven dat voor de Tolken die door de Opdrachtnemer op de Noodlijst zijn gezet en die de gedragscodes niet ondertekenen, geldt dat de Opdrachtnemer ze van de Noodlijst verwijdt.
161	Bijlage 1 Programma van eisen, 2.1 E45, bladzijde 8 van 12	Waarin wijkt de gedragscode Tolken CBR af van de gedragscode Wbtv?	Zie het antwoord op vraag 25.
162	Bijlage 2A SLA tolkdiensten, 2.4, bladzijde 5 van 9	Annuleringen, hoe gering ook, komen voor rekening van de intermediair. Ons voorstel is om het aantal niet-leveringen te veranderen naar: #tolkopdracht - #leveringen - #annuleringen door kandidaten - #annuleringen door CBR.	Akkoord. Het SLA is overeenkomstig aangepast.
163	Bijlage 2A SLA tolkdiensten, 2.5, bladzijde 5 van 9	Het leveren van de noodlijst telt als mismatch, terwijl er wel een match is. Immers, niet alle talen zijn beschikbaar in het register op C1 en B2-niveau. Kan de match met een tolk uit de noodlijst gewijzigd worden naar een geldende match?	Ondanks dat er wel wordt geleverd is er geen match tussen het gevraagde profiel en de geleverde Tolk. Vandaar dat het wordt beschouwd als een mismatch. Dit onderdeel van de KPI wordt niet gewijzigd.
164	Bijlage 2A SLA tolkdiensten, 2.6, bladzijde 5 en 6 van 9	Een beginmeting is nodig om het aantal reiskilometers omlaag te brengen. Wat is het aantal reiskilometers per opdracht?	Zie het antwoord op vraag 45.
165	Overig	Wat is het aantal annuleringen gemiddeld per jaar?	Voor de coronapandemie was het aantal annuleringen zeer gering, denk aan een paar keer per jaar. Exacte cijfers heeft het CBR niet voorhanden.
166	Overig	Wat zijn de meest gevraagde talen per locatie? In verband met bezetting en efficiënte inzet van tolken in de buurt van de tolklocaties.	Zie het antwoord op vraag 45.
167	Overig	Waarom laat het CBR de examenkandidaten niet zelf een bemiddelaar kiezen om een beëdigde tolk in te zetten?	Omdat het CBR dan niet kan sturen op de kwaliteit. Zie ook het antwoord op vraag 1.
168	Beschrijvend document, checklist, pag. 7	U geeft aan van de Inschrijver te verwachten dat deze de checklist invult en indient bij de inschrijving. Hoe wenst Aanbestedende dienst deze checklist aangeleverd te krijgen? Er is geen bewerkbaar document in het bestek.	De checklist is in Word-format toegevoegd als Bijlage 14.
169	Beschrijvend document, 1.2, pag 8	U geeft in de aanleiding van de opdracht aan dat Kandidaten die de Nederlandse taal niet machtig zijn zich tijdens een examen kunnen laten bijstaan door een tolk. Echter legt u de verantwoordelijkheid voor de aanvraag en facturering van een tolkdienst in handen van de Kandidaat. • Hoe borgt u dat de Kandidaat die de Nederlandse taal niet machtig is zelfstandig een tolkdienst kan aanvragen?	Een Kandidaat kan zich laten bijstaan door de rijsschool om de Tolkopdracht te bestellen als hij dit niet alleen kan. Het bestellen van een Tolk is de verantwoordelijkheid van de Kandidaat zelf, het CBR speelt hierbij geen rol.

		• Welke rol speelt Aanbestedende dienst hierin? • Is Aanbestedende dienst zich bewust van de gevaren (vertraging tolkproces, anderstalig platform, facturatie op basis van webshopmodel etc) die mogelijk meespelen wanneer een Kandidaat zelfstandig een tolk dient aan te vragen?	
170	Beschrijvend document, 1.3, pag.9	{...Voor de Kandidaat moet het aanbod van Tolkdiensten makkelijk toegankelijk zijn.} • Is onze aanname correct dat de Kandidaat zelfstandig een tolk aanvraagt via platform van Inschrijver? • Indien onze aanname correct is; kunt u aangeven waarom Kandidaat de tolk dient aan te vragen en niet de medewerker van het CBR?	Dat is juist, de Kandidaat vraagt zelfstandig een tolk aan. De Kandidaat reserveert via het onlinereserveringssysteem van het CBR een examen met Tolk. Middels de IT-voorziening van de Opdrachtnemer vraagt hij voor de datum van zijn Examendag een Tolk aan. Daar zijn geen medewerkers van het CBR bij betrokken. De Kandidaat vraagt de Tolk aan, omdat het zijn verantwoordelijkheid is. Het CBR wil deze administratieve lasten niet op zich nemen.
171	Beschrijvend document, 1.4, pag.9	{... en betaalt voor deze dienstverlening rechtstreeks aan de Opdrachtnemer.} Is onze aanname correct dat de vergoeding voor de afgenomen tolkdienst direct aan de Kandidaat wordt gefactureerd?	Ja. Er lopen geen geldstromen via het CBR.
172	Beschrijvend document, 1.4, pag.9	{... Voor het theorie-examen geldt dat het een Kandidaat niet is toegestaan om zelf een Tolk te kiezen...} • Deze zin insinueert dat er uitzonderingen zijn waarbij de Kandidaat wel zelf een tolk mag kiezen. Klopt deze aanname? En zo ja: • Hoe ziet u dan de toegevoegde waarde van de Inschrijver tijdens het matchingsproces van de Kandidaat met de tolk? • Kunt u uitleggen hoe het proces verloopt wanneer een Kandidaat voor bijvoorbeeld het praktijkexamen wel zelf een tolk kan kiezen. Welke rol heeft Inschrijver in dit proces.	Zoals in het Beschrijvend Document is beschreven kan de kandidaat in de huidige werkwijze voor een <u>praktijk</u>examen zelf een Tolk kiezen. Dat is over het algemeen de instructeur. Als de kandidaat hiervoor kiest, heeft de intermediair geen rol. Voor een theorie-examen kan de kandidaat niet zelf een Tolk kiezen. Na gunning wordt het ook voor praktijkexamens verplicht om (als er niet gekozen wordt voor de instructeur), de Tolkdienst af te nemen bij de gecontracteerde partij. Dit zal echter slechts om enkele tien- tot honderdtallen gaan.
173	Beschrijvend document, 1.4.1, pag.10	{...informatie kan worden uitgewisseld tussen de Kandidaat en de Opdrachtnemer...} U geeft aan dat de kandidaat anderstalig is en de Nederlandse taal niet machtig is; wat is de voertaal waarin de informatie tussen Kandidaat en Opdrachtnemer wordt uitgewisseld?	Het CBR stelt geen eisen aan de voertaal.
174	Bijlage 1A, pag.2	{De medewerker leest voor..} Kunt u aangeven wie er bedoeld wordt met de medewerker?	Hiermee wordt de CBR-medewerker bedoeld die het examen begeleidt.
175	Bijlage 1A, pag.2	{...}aanzienlijk langere voorbereidingstijd{..} Kunt u "aanzienlijk" specificeren? Hoe veel tijd heeft een tolk gemiddeld nodig aan voorbereidingstijd bij een CCV-examen?	Zie het antwoord op vraag 46.
176	Bijlage 1, Eis 15	Hoe geeft de Kandidaat de CBR-examenlocatie door aan de Opdrachtnemer? Is onze aanname correct dat dit bij de aanvraag van een tolk in het onlineplatform van de Opdrachtnemer gebeurt?	Ja, dat klopt.

177	Bijlage 1, E18	Hoe en door wie wordt dit tijdig aanvragen van een tolk door Kandidaat gemonitord en geborgd?	Dat wordt niet geborgd. Dat is geheel de verantwoordelijkheid van de Kandidaat.
178	Bijlage 1, eis 42	U geeft in deze eis aan dat de in te zetten tolken minimaal B2-niveau dienen te hebben. In het beschrijvend document geeft u echter aan de dat de tolk moet voldoen aan beëdigd (C1) niveau. Kunt u ophelderen welk taalniveau van toepassing is op de aanvragen vanuit de Aanbestedende dienst?	Voor alle Tolkopdrachten eist het CBR minimaal B2-niveau. Zowel Tolken met B2- als C1-niveau moeten beëdigd zijn en ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv).
179	Bijlage 1, eis 58	Het is Inschrijver niet duidelijk of en welke gebruikersgroepen vanuit het CBR gebruik gaan maken van het onlineportaal. Kunt u dit nader specificeren?	De IT-voorziening is alleen bedoeld voor Kandidaten. Rapportages ten behoeve van het CBR worden aangeleverd door de Opdrachtnemer. Toegang tot de IT-voorziening door (gebruikersgroepen van) het CBR is niet nodig.
180	SLA, KPI 2.5	Groeipad: Kunt u aangeven waarop het CBR de genoemde percentages heeft gebaseerd? Percentage tolken in huidig CBR-bestand? Percentage tolken in huidig bestand Inschrijver? Anders?	Zie het antwoord op vraag 35. De berekening in het SLA is aangepast.