



Verslag marktconsultatie tolkdiensten

23 oktober 2023

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Schriftelijke vragenronde	3
Thema 1 - Ontwikkelingen in de markt:	3
Thema 2 - De opdracht:	3
Thema 3 - Aanbestedingsprocedure:	4
Thema 4 - Social Return:	5
Overige vragen:	5

1. Inleiding

Ter oriëntatie en ter voorbereiding op een meervoudig onderhandse aanbestedingsprocedure voor tolkdiensten heeft gemeente Venlo een marktconsultatie gehouden. Het doel van deze marktconsultatie was inzicht verkrijgen in de markt van tolkdiensten, input verwerven om te komen tot een opdrachtomschrijving en kwaliteitseisen en/of -wensen die zo goed mogelijk aansluiten op de huidige markt en het ophalen van informatie over mogelijkheden die de markt te bieden heeft om de tolkdiensten uit te voeren.

In dit verslag vindt u de vergaarde informatie in algemene zin terug.

2. Schriftelijke vragenronde

Er is één reactie ontvangen op de schriftelijke vragenronde. De gegeven antwoorden op de vragen zijn hieronder per vraag weergegeven.

Thema 1 - Ontwikkelingen in de markt:

Welke ontwikkelingen ziet u aan de vraagkant van tolkdiensten? Welke gevolgen kan dit hebben tijdens de uitvoering van de opdracht?

Schaarste als gevolg van toenemende vraag naar tolken. Stijgende gemiddelde inkoopkosten doordat het Rijk een hoog minimumtarief hanteert voor tolken.

Welke ontwikkelingen ziet u aan de aanbodzijde van tolkdiensten? Welke gevolgen kan dit hebben tijdens de uitvoering van de opdracht?

Veel bemiddelaars op de markt, verschil in kwaliteit van dienstverlening. Aanbod van tolken stijgt minder snel dan de vraag.

Welke kansen en risico's ziet u in de huidige markt?

Door schaarste is het moeilijker om geschikte tolken te vinden voor elke opdracht. Tevens stijgen de tarieven van tolken en ZZP'ers.

Thema 2 - De opdracht:

Wat zijn de belangrijkste verschillen tussen een beëdigde tolk en een niet-beëdigde tolk?

Beëdigd tolk:

- Staat geregistreerd in het Register beëdigde tolken en vertalers:
 - Tolken moeten hiervoor voldoen aan opleidingseisen en taalniveau;
 - Tolken moeten hiervoor een eed afleggen;
- Kleinere groep tolken dan groep niet-beëdigde tolken.

Niet-beëdigd tolk:

- Niet geregistreerd in het Register beëdigde tolken en vertalers;
- Grotere groep tolken dan de groep beëdigde tolken;
- Tolkenbureaus kunnen een eigen beleid en kwaliteitseisen hanteren:
 - Bijvoorbeeld ISO-certificeringen, VOG, gedragscode e.d.

Hoe gaat u om met annuleringen/no show en wat is hierbij voor u belangrijk?

Bij last-minute annuleren worden kosten in rekening gebracht. Bij vroeg annuleren niet. Bij annuleren door tolk wordt een oplossing gezocht.

Een aantal teams maken gebruik van tolkdiensten in de avonduren en weekenden. Hoe gaat u om met inzet in de avonduren, weekenden en feestdagen? Zijn er bijvoorbeeld 24/7 tolken beschikbaar?

Dienstverlening wordt 24/7 aangeboden waarbij er (afhankelijk van dag en tijdstip) een aanvullende toeslag wordt gehanteerd.

Hoe gaat u om met verschuiving in de vraag naar bepaalde talen?

Door monitoring van de vraag naar talen. Hierop wordt de werving van tolken aangepast.

Hoe heeft u het proces m.b.t. de aanvraag van een tolk tot en met het daadwerkelijk tolken ingericht?

Aanvragen van een tolk kan online en telefonisch. Aantal stappen in het proces zo veel mogelijk geminimaliseerd.

Op welke wijze vindt het tolken plaats? Zijn er nog andere mogelijkheden buiten de vormen waarop er tussen 2019 en 2022 tolkdiensten zijn afgenomen? (zie paragraaf 1.4)

Tolken kan plaatsvinden via een conference call.

Hoe ziet het proces eruit na het daadwerkelijk tolken tot en met de administratieve afhandeling? Hoe wordt bepaald wat de daadwerkelijke tolktijd is? Gaat dit bijvoorbeeld automatisch of gaat er nog veel analoog/telefonisch?

Dit is afhankelijk van het type tolkdienst dat is afgenomen. Veel gaat automatisch. Bij tolken op locatie en bij videogesprekken zijn er nog enkele handmatige stappen. Voor de rest is alles zo veel mogelijk geautomatiseerd.

Thema 3 - Aanbestedingsprocedure:

Wat moet er minimaal in de opdracht zitten om in te schrijven? Wanneer is de opdracht voor u aantrekkelijk?

Zo min mogelijk gunnen op prijs, zo veel mogelijk gunnen op kwaliteit. Advies is om schriftelijk vertalen en gebarentolken niet mee te nemen in de opdracht omdat dit een andere dienstverlening is.

Welke informatie heeft u van de gemeente Venlo nodig om te komen tot een inschrijving?

Prognose voor de komende jaren. Ontwikkelingen die gevolgen kunnen hebben voor de uitvoering van de opdracht.

Op welke wijze onderscheiden tolkenbureaus zich van elkaar op gebied van kwaliteit?

Mate van service, inzicht in dienstverlening, ervaring met doelgroep, proactief bijdragen aan verbetering tolkenbranche.

Welke vergunningen, keurmerken en/of certificaten zijn gangbaar om uit te vragen bij een aanbesteding?

ISO-27001, ISO-27701, ISO-9001, ISO-18841.

Op welke wijze is het mogelijk om kleinere tolkenbureaus te betrekken bij de aanbesteding? Op welke wijze zouden zij kans maken op de opdracht?

Zo min mogelijk gunnen op prijs, zo veel mogelijk gunnen op kwaliteit.

Werken tolkenbureaus ook met onderaannemer(s), zzp'ers en dergelijke?

Alle tolkenbureaus werken met ZZP'ers.

Welke prijscomponenten dienen op het prijzenblad terug te komen?

Componenten die belangrijk zijn voor het prijzenblad:

- Bemiddelingsprijs;
- Prijs per minuut;
- Prijs per type dienst;
- Annuleringskosten;
- Reiskosten;
- Toeslag tolkdiensten:
 - Buiten kantooruren;
 - Weekenden;
 - Feestdagen.

Thema 4 - Social Return:**Hoe dragen tolkenbureaus bij aan Social Return?**

Middels een percentage van de omzet. Invulling geven aan Social Return kan ook in overleg met opdrachtgever.

Overige vragen:**Welke tips en/of aandachtspunten wilt u de gemeente Venlo meegeven ter voorbereiding op de aanbesteding?**

Zo veel mogelijk gunnen op kwaliteit, zo min mogelijk gunnen op prijs. Kies voor Nederlands als voertaal in de uitvoering van de opdracht (Nederlandstalige klantenservice).

Laat schriftelijk vertalen en gebarentolken buiten de scope van deze opdracht.