

Bijlage 1

Programma van Eisen

Tolkdiensten



Opmerkingen vooraf

Inschrijver dient te voldoen aan de eisen als opgenomen in onderstaand Programma van Eisen. Inschrijver dient kennis te nemen van elke afzonderlijke eis en middels ondertekening verklaart Inschrijver aan elke afzonderlijke eis te voldoen. Indien Inschrijver op één of meerdere van deze onderdelen niet voldoet, wordt hij uitgesloten van deze aanbesteding.

Dit Programma van Eisen maakt onlosmakelijk deel uit van de Aanbestedingsleidraad en daarmee de Raamovereenkomst. Alle genoemde eisen dienen verwerkt te zijn in de inschrijfprijs.

Het Programma van Eisen is bijlage 1 van de Aanbestedingsleidraad.

Inschrijvingseisen

1.	De Inschrijving en alle door Inschrijver als onderdeel van de Inschrijving ingediende documenten, documentatie en informatiedragers worden eigendom van CIZ en niet geretourneerd. Deze stukken worden vertrouwelijk behandeld en gedurende de wettelijke bewaartermijn opgeslagen. Na verloop van tijd worden de stukken vernietigd.
----	---

Eisen algemeen

2.	Inschrijver heeft kennisgenomen van de beschrijving van de opdracht als opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en verklaart dat de Inschrijving hierop is afgestemd.
3.	Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende Gunning en (nadere) opdrachtverlening zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de (contractuele) voorwaarden die CIZ in de aanbesteding ter beschikking heeft gesteld, te weten de definitieve Raamovereenkomst, Spelregels zaken doen met CIZ en de ARVODI-2018; algemene of andere door de Inschrijver gehanteerde voorwaarden zijn niet van toepassing.
4.	De door Inschrijver bij zijn Inschrijving opgegeven tarieven staan vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief eventuele verlenging), en zijn onderhevig aan indexering zoals vermeld de Raamovereenkomst.

Managementcommunicatie en rapportages

5.	Uiterlijk vijf (5) Werkdagen na de datum van definitieve gunning legt Inschrijver (dan: Opdrachtnemer) aan de contractmanager van CIZ een werkdocument voor, welke de stappen van het aanvraagproces voor een tolkdienst bevat. Binnen 10 Werkdagen na definitieve gunning heeft afstemming met de contractmanager plaatsgevonden en wordt een definitief werkdocument aan de contractmanager verstuurd.
6.	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever vindt in principe plaats in de Nederlandse taal.
7.	Het CIZ krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht(en). Deze contactpersoon dient tijdens Kantoortijden (tussen 8:00 – 18:00 uur) telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie (3) Werkdagen na ontvangst van een verzoek/bericht inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten.
8.	Indien de contactpersoon langer dan vijf (5) Werkdagen afwezig is, wordt het CIZ hier proactief van op de hoogte gebracht, inclusief vermelding van een vervangend contactpersoon. Aan de bereikbaarheid van de vervangend contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.
9.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt er (minimaal) eenmaal per jaar een strategisch overleg plaats tussen het CIZ (contracteigenaar en contractmanager) en Opdrachtnemer (accountmanager en zijn/haar lijnmanager).
10.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt er (minimaal) tweemaal per jaar een tactisch overleg plaats tussen het CIZ (contractmanager) en de Opdrachtnemer (accountmanager).
11.	Tijdens het strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Ontwikkelingen in de markt; • Ontwikkelingen binnen het CIZ en de organisatie van Opdrachtnemer; • Uitkomsten tactisch managementinformatie (enkel indien escalatie).
12.	Tijdens het tactisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Uitkomsten tactisch managementinformatie; • Samenwerking en klanttevredenheid, waarbij gestuurd wordt op processen evenals optimalisatie en innovatie; • De voortgang van de afgesproken SLA; • Knelpunten en klachten in de uitvoering van de opdracht; • Verwachte aanvragen.
13.	De datum, tijdstip en locatie van bovengenoemde overleggen wordt op initiatief van Opdrachtnemer in overleg met het CIZ bepaald.
14.	Op basis van de uitkomsten van het tactisch overleg stelt Opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien Opdrachtnemer en/of het CIZ dit wenselijk acht(en), verbeterplannen c.q. maatregelen op.
15.	Voor alle overlegvormen geldt dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor de verslaglegging en deze binnen vijf (5) Werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardige applicatie) per e-mail aan het CIZ verstrekt. CIZ moet hierop goedkeuring geven alvorens de verslagen definitief zijn.

16.	Opdrachtnemer verstrekt maximaal vijf (5) Werkdagen voor ieder tactisch of strategisch overleg de managementinformatie (getotaliseerd per, kwartaal, half jaar/ 26 weken, per jaar én gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst) aan het CIZ, waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen: Algemeen • Overall overzicht klachten (gesorteerd naar aantal en soort); • Uitgevoerde verbeteracties en resultaat; • Overzicht geplande verbeteracties; • Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de uitvoering van de opdracht. Uitvoering • Overzicht aangevraagde tolkdienst uitgesplitst in: ○ Geleverd en geannuleerd; ○ Datum; ○ Type dienst (Ad hoc en gereserveerde tolkdienst opgesplitst in op locatie/digitale tolkdienst/telefonische tolkdienst); ○ Taal; ○ Naam aanvrager; ○ Onder welke CIZ regio en team het valt; • Overzicht duur tolkdienst (minuten).
17.	Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail naar de contractmanager gestuurd.
18.	Indien Opdrachtnemer beschikt over een online managementportaal, dan komt eis 17 te vervallen indien alle onderdelen genoemd in eis 16 online te raadplegen zijn.
19.	Binnen twee (2) weken na ondertekening van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer een SLA ter goedkeuring overleggen aan CIZ. Hierin worden minimaal procesafspraken en KPI's opgenomen, zoals: - Het monitoren van klachten en de zichtbaarheid voor het CIZ hiervan; - Afspraken over de gevolgen wanneer Opdrachtnemer niet of niet tijdig kan leveren; - Omgang met Ad hoc aanvragen; - Omgang met levering van een verkeerde tolk door Opdrachtnemer of door Opdrachtgever (door verkeerde aangeleverde informatie in bijv. dialect); - Omgang met onbeschikbaarheid van een tolk in bepaalde taal; - Omgang met een toename in het aantal aanvragen.

Tolkdiensten algemeen

20.	De met de uitvoering van de opdracht belaste tolken beheersen het Nederlandse taalniveau B2.
21.	Opdrachtnemer, dan wel de door haar in te zetten tolken, is/zijn <u>niet</u> bevoegd CIZ te vertegenwoordigen of namens haar toezeggingen te doen. De in te zetten tolken beperken zich tot een letterlijke vertaling van hetgeen dat gezegd wordt. Niet naleving van deze eis zal leiden tot vervanging van de betreffende tolk.
22.	De Opdrachtnemer maakt bij uitvoering van de Opdracht gebruik van de terminologie van de taallijst van het Rbtv (Register beëdigde tolken en vertalers) zoals die in de Wbtv (Wet beëdigde tolken en vertalers) op dat moment wordt gehanteerd, voor het identificeren van de taal van inkomende opdrachten.
23.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: • Orderbevestigingen;

	• Het selecteren van de tolk die past binnen het overeengekomen tolkprofiel en aansluit op eventuele wensen van het CIZ; • Het uitzetten van de tolkdiensten bij de tolken; • Het zorgdragen voor de nakoming van de in dit document vastgelegde levertijd en kwaliteit; • Zorgdragen voor facturering na uitvoering van de dienst.
24.	Een tolk behoort over de volgende vaardigheden te beschikken: • Tolken van een vreemde taal naar het Nederlands en andersom; • Is stressbestendig; • Heeft HBO werk- en denkniveau; • Heeft taalcompetentie niveau B2 van het Europees referentiekader in bron- en doeltaal; • Heeft kennis van bijbehorende culturen; • Houdt rekening met de culturele achtergrond en waarden van de klant (cultuursensitief); • Neemt strikte vertrouwelijkheid in acht; • Heeft de juiste attitude, vooral daar waar het gaat om een neutrale en professionele opstelling; • Is bij voorkeur bekend met de terminologie van medische aandoeningen; • Heeft minstens 10 keer een tolkgesprek gevoerd; • Beschikt over een VOG van maximaal vijf jaar oud.
25.	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de uitvoering van de opdracht ongestoord plaatsvindt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau, als aantoonbare relevante werkervaring).
26.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenmeldpunt en -procedure. Alle klachten van het CIZ ten aanzien van de dienstverlening door Opdrachtnemer dan wel de ingezette tolk worden eerst gecommuniceerd aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient onderscheid te maken tussen de volgende twee categorieën klachten: • Klachten ten aanzien van de Opdrachtnemer; • Klachten ten aanzien van de tolkdienstverlening. Opdrachtnemer stelt de klachtenprocedure uiterlijk binnen vijf (5) Werkdagen na definitieve gunning aan Opdrachtgever beschikbaar.
27.	Opdrachtnemer dient het CIZ terugkoppeling te geven over de afhandeling van de klacht. Tussen de eerste melding van de klacht door het CIZ en de eerste terugkoppeling (schriftelijk of per e-mail) zit maximaal één (1) Werkdag. Tussen de eerste terugkoppeling en de oplossing van de klacht zitten maximaal vijf (5) Werkdagen.

Tolkdiensten inhoudelijk

28.	Algemene tolkopdrachten zijn opdrachten welke niet in het kader van het strafrecht of het vreemdelingenrecht gedaan worden. Het betreft tolkopdrachten waaraan geen bijzondere voorwaarden zijn verbonden. Opdrachtnemer voert algemene tolkopdrachten uit en benadert de voor het CIZ meest geschikte tolk. De meest geschikte tolk is niet verplicht een beëdigde tolk uit het Rbtv, doch zou dit evengoed wel een beëdigde tolk kunnen zijn. Indien Opdrachtnemer een beëdigde tolk inzet dient deze aan dezelfde voorwaarden te voldoen als de niet beëdigde tolk.
29.	Opdrachtnemer kan minstens bemiddelen voor de in bijlage 2 ('Aanvragen tolkdiensten per taal') genoemde talen. De lijst van talen is dynamisch van aard en Opdrachtnemer moet in staat zijn alle mogelijke talen te leveren.
30.	De telefoondienst van Opdrachtnemer dient op Werkdagen tijdens Kantoortijden bereikbaar te zijn voor incidenten, vragen en het direct tot stand laten komen/ het aanvragen van een tolkdienst. Vragen en aanvragen voor de tolkdienstverlening kan ook via mail geschieden.
31.	Tolkdiensten kunnen worden ingezet op locatie, telefonisch of digitaal middels videoverbinding.
32.	Voor een digitale aanvraag dient Opdrachtnemer gebruik te kunnen maken van de tool 'WeSeeDo'.
33.	Alle typen tolkdiensten dienen plaats te kunnen vinden op Werkdagen tussen 8:00 en 18:00 uur.
34.	Na afloop van een tolkdienst vindt de registratie van de tolktijd op een dusdanige manier plaats dat de aanvrager van CIZ bij alle typen tolkdiensten een akkoord geeft op de bestede tolktijd. Voor telefonische tolkdiensten mag de netto tolktijd automatisch berekend worden door het systeem, goedkeuring is niet nodig. Voor tolkdiensten op locatie en digitale tolkdiensten eist het CIZ daarentegen wel een systeem waarbij uitdrukkelijk akkoord moet worden gegeven op de tolktijd alvorens de tijd wordt gefactureerd.
35.	<u>Opdrachtnemer ontvangt een vergoeding van annuleringen binnen 48 uur voor uitvoeringstijdstip (exclusief uren van weekend- en feestdagen), 50% van de gereserveerde tolktijd. Deze vergoeding betreft exclusief de gemaakte reiskosten.</u>
36.	<u>Opdrachtnemer ontvangt een vergoeding van annuleringen binnen 24 uur voor uitvoeringstijdstip (exclusief uren van weekend- en feestdagen), 80% van de gereserveerde tolktijd. Deze vergoeding betreft exclusief de gemaakte reiskosten.</u>

Matching aanvraag

35.3	Bij de aanvraag van een telefonische tolkdienst bedraagt de matchtijd met een geschikte tolk maximaal vijf (5) minuten na het indienen van de aanvraag. De matchtijd is behaald als de aanvrager van CIZ verbinding heeft met de tolk binnen vijf (5) minuten nadat de bestelling is geplaatst.
36.3	Opdrachtnemer biedt, naast het vooraf reserveren, ook de mogelijkheid om Ad hoc aanvragen te kunnen doen.
37.3	Bij een gereserveerde tolkopdracht matcht Opdrachtnemer uiterlijk 48 uur voor aanvang van de tolkopdracht de geschikte tolk door middel van een bevestiging per email naar de aanvrager bij het CIZ.

38.4	Indien de gereserveerde tolkopdracht tussen 6 en 48 uur voor aanvang van de tolkopdracht is aangevraagd, geldt dat de Opdrachtnemer de tolkopdracht uiterlijk vier (4) uur voor aanvang van de tolkopdracht matcht door middel van een bevestiging per email naar de aanvrager bij het CIZ.
39.4	Indien de gereserveerde tolkopdracht minder dan zes (6) uur van tevoren wordt gereserveerd, dan stuurt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch voor aanvang van de tolkopdracht de bevestiging per email naar de aanvrager bij het CIZ.
40.4	In de email bevestiging, zoals genoemd in eisen 39.7 , 40.38 en 41.39 , staat het emailadres van de tolk vermeldt indien het gaat om een reservering van een digitale tolkdienst.
41.4	Bij niet kunnen voldoen aan de gestelde eisen 39.7 , 40.38 en 41.39 , wordt door Opdrachtnemer direct na de uiterlijk genoemde tijd waarop de bevestiging verstuurd had moeten zijn, een niet-leveringsverklaring per email aan de aanvrager gestuurd.
42.4	Bij niet-levering is het CIZ gerechtigd zich voor de specifieke uitvraag te wenden tot een andere tolkendienstverlener.
43.4	Opdrachtnemer brengt bij niet-levering <u>door Opdrachtnemer</u> geen kosten in rekening bij het CIZ.
44.4	Indien het CIZ niet tevreden is over de inzet van een tolk/medewerker van Opdrachtnemer kan het CIZ verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. Het CIZ zal tijdig Opdrachtnemer op de hoogte stellen en zal geen vervanging eisen op basis van ongegronde redenen.

Online reserveringssysteem

45.4	Opdrachtnemer moet de beschikking hebben over een online reserveringssysteem voor het reserveren van tolkdiensten.
46.4	Bij een reservering worden minstens de volgende velden beschikbaar gesteld: • Type tolkdienst (digitale tolkdienst, tolkdienst op locatie, telefonische tolkdienst); • Indien van toepassing: adresgegevens locatie waar de tolkdienst plaatsvindt; • Datum tolkdienst; • Tijdstip tolkdienst; • Indicatie duur tolkdienst; • Taal tolkdienst; • Naam voorkeurstolk (indien gewenst); • Open opmerkingenveld, om bijvoorbeeld in te voeren waar tolk zich moet melden in geval het om een zorginstelling gaat.
47.4	Na reservering komt in het reserveringssysteem een opdrachtbevestiging te staan met hierin de punten vermeld zoals genoemd in eis 48.6 , inclusief de naam, het telefoonnummer en het emailadres van de tolk die de tolkdienst uitvoert.
48.5	In het reserveringssysteem kunnen geplaatste reserveringen worden geannuleerd. Bij annulering worden de tolk en de aanvrager beiden geïnformeerd.

Informatiebeveiliging

49.5	Tolken en (andere) medewerkers van Opdrachtnemer en overige derden die door Opdrachtnemer worden ingezet komen met vertrouwelijke informatie in aanraking, waaronder bijvoorbeeld (bijzondere) persoonsgegevens, en nemen om die reden
-----------------	--

	een strikte geheimhouding in acht. Ook na beëindiging van de functie van een tolk blijft de betreffende persoon gebonden aan deze geheimhouding. De tijdens de opdrachten verworven kennis wordt op geen enkele wijze onthuld, noch gebruikt om andere diensten aan te bieden. Er mag niets van de inhoud van het gevoerde gesprek of informatie worden meegedeeld aan anderen en de persoonlijke gegevens van de betrokkenen mogen in geen geval gedeeld worden met anderen of misbruikt worden.
50.5	Opdrachtnemer beschikt over getekende geheimhoudingsverklaringen - die het gestelde in deze paragraaf afdekken - van tolken, alle medewerkers en overige derden die door Opdrachtnemer worden ingezet en die in aanraking kunnen komen met de opdrachten van CIZ.
51.5	Op een formeel verzoek van CIZ <u>middels een audit</u> verstrekt Opdrachtnemer de getekende geheimhoudingsverklaringen ter inzage aan CIZ.
52.5	Opdrachtnemer stelt zeker dat bij beëindiging van een functie van een tolk, (andere) medewerkers van Opdrachtnemer en overige derden deze geen toegang meer hebben tot tolkopdrachten of andere informatie van CIZ.
53.5	Opdrachtnemer dient zich te houden aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en eventuele latere aanpassingen van de voorgaande wet- en regelgeving. Inschrijver is daarbij verplicht ervoor te zorgen dat in te zetten tolken, (andere) medewerkers van Opdrachtnemer of overige derden die door Opdrachtnemer worden ingezet zich houden aan de AVG.

Financiële Eisen

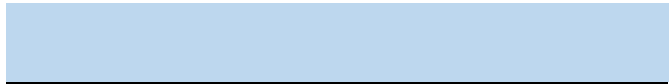
54.5	Alle door Opdrachtnemer opgegeven tarieven zijn op basis van het tarief in 2024 en staan in ieder geval vast tot 1 januari 2026.
55.5	Facturering en betaling vindt maandelijks plaats conform Bijlage 7: 'Spelregels zakendoen met CIZ'.
56.5	De factuur dient de volgende aanvullende gegevens te bevatten: • Totaal bedrag; • Ordernummer; • Totaal bedrag per regio en uitgesplitst naar de teams: ○ Type tolkdienst (tolkdienst op locatie, telefonische of digitale tolkdienst); ○ Datum tolkdienst; ○ Tijdstip tolkdienst; ○ Duur tolkdienst; ○ Annuleringen/no shows.
57.5	Opdrachtgever is op zoek naar flexibiliteit gezien continue veranderingen in de huidige organisatie. De uitbreiding of inkrimping van onderdelen heeft geen gevolgen voor de looptijd van de dienstverlening die is overeengekomen in de Raamovereenkomst.

Ondertekening dat u voldoet aan de gestelde eisen

Inschrijver:

Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:

Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:

A light blue rectangular box intended for a signature, positioned to the right of the 'Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:' label.

Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger:

A light blue rectangular box intended for a signature, positioned to the right of the 'Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger:' label.