



Marktconsultatie tolkdiensten

7 september 2023

Inhoud

1.	Inleiding.....	3
1.1	Algemeen.....	3
1.2	Doelstellingen gemeente Venlo.....	3
1.4	Achtergrondgegevens	3
2.	Marktconsultatie	5
2.1	Vragen marktconsultatie	5
2.3	Planning.....	6
3.	Administratieve Voorwaarden.....	7
3.1	Informatie-uitwisseling.....	7
3.2	Notulen	7
3.3	Kostenvergoeding	7
3.4	Vorbehouden	7
3.5	Intellectueel eigendom	7
3.6	Taal.....	7
3.7	Rechten	7
3.8	Vertrouwelijkheid.....	8

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de leidraad voor het organiseren van een marktconsultatie over tolkdiensten. Deze marktconsultatie is via TenderNed openbaar kenbaar gemaakt. Belangstellenden krijgen de mogelijkheid zich aan te melden om deel te nemen aan deze consultatie. In dit document vindt u informatie over de achtergrond, de doelstelling, openstaande vragen en de administratieve voorwaarden.

Gemeente Venlo is voornemens om een aanbestedingsprocedure te starten voor tolkdiensten. Dit betreft een meervoudig onderhandse procedure.

De marktconsultatie is uitdrukkelijk niet bedoelt om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van mogelijke vervolgtrajecten. Marktpartijen die niet meedoen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan mogelijke vervolgprocessen, evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de consultatie op enige wijze uitgesloten van of bevoorrecht in mogelijke vervolgtrajecten. De consultatie is voor alle deelnemers even als voor de gemeente Venlo vrijblijvend.

1.2 Doelstellingen gemeente Venlo

Het doel van deze marktconsultatie is:

- Inzicht krijgen in de markt van tolkdiensten;
- Input verwerven om te komen tot een opdrachtschrijving en kwaliteitseisen en/of -wensen die zo goed mogelijk aansluiten op de huidige markt;
- Informatie ophalen over mogelijkheden die de markt te bieden heeft om de tolkdiensten uit te voeren.

Deze marktconsultatie betreft in de basis een schriftelijke consultatie. De vertegenwoordigende werkgroep van de gemeente Venlo (hierna werkgroep) heeft een aantal vragen opgesteld (zie hoofdstuk 2).

Op basis van de antwoorden op de gestelde vragen kan de werkgroep besluiten om één, enkele of alle marktpartijen die belangstelling hebben getoond uit te nodigen, om een toelichting te geven op de gegeven antwoorden via verdiepingsvragen. Indien de werkgroep dit besluit neemt, zal er een (eventueel digitale) sessie plaatsvinden van maximaal 1 uur, waarin wordt ingegaan op de gestelde vragen en de gegeven antwoorden. Het initiatief hiertoe ligt uitsluitend bij de werkgroep.

1.4 Achtergrondgegevens

Gemeente Venlo heeft een diverse bevolking met verschillende nationaliteiten. Een deel van de inwoners zijn het Nederlands niet of onvoldoende machtig. Hierdoor kunnen tussen hen en medewerkers van gemeente Venlo communicatieproblemen ontstaan. Om deze reden roept gemeente Venlo de hulp in van tolken.

De afgelopen jaren (2019 t/m 2022) zijn er binnen de gemeente Venlo tolkdiensten afgenomen door de volgende teams:

- Inkomen;
- Levenszaken;
- Maatschappelijke Ondersteuning en Zorg;
- Sociale wijkteams;
- Veiligheid en wijkgericht werken;
- Werk.

Onderstaande tabel laat zien, hoeveel minuten tolktijd er tussen 2019 en 2022 is afgenomen.

Jaar	2019	2020	2021	2022
Tolktijd in minuten	1.303	8.330	15.167	9.975

Onderstaande tabel laat zien, in welke vorm tolkdiensten tussen 2019 en 2022 zijn afgenomen.

Vorm	Aantal keer ingezet tussen 2019 en 2022
Telefonisch ad hoc	704
Telefonisch gereserveerd	89
Videobellen gereserveerd	14
Fysiek	32

De top 10 meest gevraagde talen tussen 2019 en 2022 zijn:

1. Arabisch (Syrisch-Libanees)
2. Pools
3. Tigrinya
4. Turks
5. Russisch
6. Kermanshahi
7. Roemeens
8. Mandarijn
9. Farsi
10. Tamil

2. Marktconsultatie

2.1 Vragen marktconsultatie

De werkgroep heeft voor deze marktconsultatie een aantal vragen opgesteld. Voor het beantwoorden van onderstaande vragen dient u gebruik te maken van Bijlage 1 'Antwoordformulier marktconsultatie tolkdiensten'. Het ingevulde formulier dient u vóór de deadline zoals benoemd in paragraaf 2.3 als xlsx-document via de berichtenmodule van TenderNed aan te leveren.

Thema 1 - Ontwikkelingen in de markt:

1. Welke ontwikkelingen ziet u aan de vraagkant van tolkdiensten?
 - a. Welke gevolgen kan dit hebben tijdens de uitvoering van de opdracht?
2. Welke ontwikkelingen ziet u aan de aanbodzijde van tolkdiensten?
 - a. Welke gevolgen kan dit hebben tijdens de uitvoering van de opdracht?
3. Welke kansen en risico's ziet u in de huidige markt?

Thema 2 - De opdracht:

4. Wat zijn de belangrijkste verschillen tussen een beëdigde tolk en een niet-beëdigde tolk?
5. Hoe gaat u om met annuleringen/no show en wat is hierbij voor u belangrijk?
6. 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?
7. Hoe gaat u om met verschuiving in de vraag naar bepaalde talen?
8. Hoe heeft u het proces m.b.t. de aanvraag van een tolk tot en met het daadwerkelijk tolken ingericht?
9. 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)
10. Hoe ziet het proces eruit na het daadwerkelijk tolken tot en met de administratieve afhandeling? Hoe wordt bepaald wat de daadwerkelijke toltijd is? Gaat dit bijvoorbeeld automatisch of gaat er nog veel analoog/telefonisch?

Thema 3 - Aanbestedingsprocedure:

11. Wat moet er minimaal in de opdracht zitten om in te schrijven? Wanneer is de opdracht voor u aantrekkelijk?
12. Welke informatie heeft u van de gemeente Venlo nodig om te komen tot een inschrijving?
13. Op welke wijze onderscheiden tolkenbureaus zich van elkaar op gebied van kwaliteit?
14. Welke vergunningen, keurmerken en/of certificaten zijn gangbaar om uit te vragen bij een aanbesteding?
15. Op welke wijze is het mogelijk om kleinere tolkenbureaus te betrekken bij de aanbesteding? Op welke wijze zouden zij kans maken op de opdracht?
16. Werken tolkenbureaus ook met onderaannemer(s), zzp'ers en dergelijke?
17. Welke prijscomponenten dienen op het prijzenblad terug te komen?

Thema 4 - Social Return:

18. Hoe dragen tolkenbureaus bij aan Social Return?

Overige vragen:

19. Welke tips en/of aandachtspunten wilt u de gemeente Venlo meegeven ter voorbereiding op de aanbesteding?

2.3 Planning

De planning voor de marktconsultatie ziet er als volgt uit:

Omschrijving	Data
Publiceren leidraad marktconsultatie TenderNed	7 september 2023
Indienen schriftelijke reactie via TenderNed	25 september 2023, vóór 10.00 uur
Publicatie verslag marktconsultatie op TenderNed	Uiterlijk in week 41

3. Administratieve Voorwaarden

3.1 Informatie-uitwisseling

De gemeente Venlo hanteert één toegewezen contactpersoon voor alle communicatie gedurende deze marktconsultatie. Correspondentie in het kader van deze aanbestedingsprocedure dient te geschieden als volgt:

Gemeente Venlo	
Bezoekadres	Hanzeplaats 1 5902 RK Venlo
Contactpersoon	Kelly Fransen inkoop@venlo.nl +31638324173
Communicatie	Via TenderNed. Alleen ingeval van een storing bij TenderNed kan contact op worden genomen met de contactpersoon

De contactpersoon zal het proces verzorgen en als enig aanspreekpunt fungeren voor de marktpartijen.

3.2 Notulen

Indien de (eventueel digitale) gesprekken zoals omschreven in paragraaf 1.2 van dit document plaatsvinden, maakt gemeente Venlo notulen van alle gesprekken. Deze notulen krijgt elke partij ter goedkeuring voorgelegd. De notulen worden vertrouwelijk gedocumenteerd en zijn alleen voor intern gebruik.

3.3 Kostenvergoeding

De deelnemende marktpartijen kunnen geen aanspraak maken op enige vergoeding voor gemaakte kosten vanwege deelname aan de marktconsultatie.

3.4 Voorbehouden

Deze leidraad is samengesteld in het kader van de marktconsultatie en kan niet worden beschouwd als een uitnodiging om in te schrijven op een aanbesteding. De gemeente Venlo behoudt zich het recht voor om de planning aan te passen en/of de marktconsultatie tijdelijk stil te leggen dan wel definitief te staken. Door deelname aan deze marktconsultatie (i.c. het indienen van het antwoordformulier) verklaart iedere deelnemende marktpartij zich akkoord met de administratieve voorwaarden zoals in deze leidraad opgenomen.

3.5 Intellectueel eigendom

Alle informatie die marktpartijen in het kader van deze marktconsultatie verstrekken, mag door gemeente Venlo zonder beperkingen worden gebruikt als input voor een mogelijke aanbesteding (in een vorm die niet herleidbaar is tot de marktpartijen en op een manier waardoor de eerlijke mededinging niet wordt geschaad).

3.6 Taal

De voertaal tijdens de marktconsultatie is Nederlands.

3.7 Rechten

Er kan geen enkel recht worden ontleend aan de informatie die wordt verstrekt in de context van deze marktconsultatie. De schriftelijke vragenronde moet gezien worden, als mogelijke input voor de toekomstige wijze van aanbesteden.

3.8 Vertrouwelijkheid

De antwoorden op de gestelde vragen en eventuele aanvullende vragen van marktpartijen worden vertrouwelijk behandeld. Gegeven antwoorden worden onder geen beding gedeeld met andere marktpartijen, behoudens het gestelde in paragraaf 3.5. Deze consultatie is enkel bedoeld om een mogelijke aanbesteding goed en met kansen voor iedere potentiële marktpartij te maken.