

Europese aanbesteding Tolkdiensten Nota van Inlichtingen ronde 2, d.d. 25 april 2024.				
Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Proces	Aanbestedingsleidraad 8.3: Beoordelingsteam	In Aanbestedingsleidraad 8.3 geeft u aan dat u een Beoordelingsteam van minimaal drie (3) personen benoemt die op basis van hun professionaliteit de Inschrijvingen beoordelen. Kunt u aangeven welke functies de deelnemers aan het Beoordelingsteam hebben? Zo niet, waarom niet?	De functies van de beoordelaars zijn: twee teamcoaches en één adviseur. De beoordelaars hebben ervaring met tolkdiensten en één van de beoordelaars treedt tevens op als contractmanager van de nieuwe overeenkomst.
2	Contract	Prijzenblad: all-in tarief	Op dit ogenblik worden de volgende kosten separaat in rekening gebracht aan het CIZ: toltijd, wachttijd, resttijd, reistijd, reiskilometers, annulering binnen 78 uur, annulering binnen 48 uur en annulering binnen 4 uur. De vergoeding aan tolken is ook gekoppeld aan deze separate posten. Dit zijn tolken op deze wijze gewend. Hier van afwijken raden wij ten eerste af. Wij verwijzen hiervoor naar de argumentatie van voorgaande vervolgvragen.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met het toevoegen van de reiskosten/kilometervergoeding en het opnemen van een vergoeding voor annulering binnen 48 uur (waarbij 50% van de gereserveerde toltijd vergoed wordt) en binnen 24 uur (80% van de gereserveerde toltijd vergoed wordt). Dit is tevens verwerkt in het prijzenblad en het Programma van Eisen. Opdrachtgever ziet dit ook als een ondernemingsrisico.
3	Contract	Prijzenblad: reiskosten	Een tolk heeft voor een persoonlijke tolkdienst in 2023 gemiddeld 62.3 kilometer retour gereisd voor het CIZ. Dit is maar 31 kilometer enkele reis. Het landelijk gemiddelde licht beduidend hoger. U snapt dat reiskosten (reistijd en reiskilometers) niet uit het all-in tarief kunnen. Hoe wenst u dat inschrijver hier mee omgaat? Dit raden wij ten eerste af en verwijzen hiervoor naar de argumentatie van 'Vervolg vraag op ref 3.'.	Aanbestedende dienst heeft de reiskosten/kilometervergoeding separaat benoemd in het prijzenblad.
4	Contract	Prijzenblad: annuleringen	CIZ heeft in 2023 in totaal 467 diensten geannuleerd. Hoe wenst u dat inschrijver hier mee omgaat qua vergoeding aan de tolk? Daar waar dit om een substantieel bedrag gaat wat uit het all-in tarief zou moeten komen. U begrijpt dat we dit ten eerste afraden, zie argumentatie bij 'Vervolg vraag op ref.2'.	Aanbestedende dienst heeft in het Programma van Eisen de vergoeding voor annulering binnen 48 uur (50% van de gereserveerde toltijd) en binnen 24 uur (80% van de gereserveerde toltijd) opgenomen.
5	Contract	Prijzenblad: maximumtarief	Los van het feit dat inschrijver van mening is, zoals u ook heeft kunnen lezen, dat u niet zou moeten werken met een all-in prijs, constateren wij dat inschrijvers de kilometervergoeding niet meer separaat in rekening mogen brengen, maar dat dat nu ook valt onder het all-in tarief zonder dat het maximumtarief van €1,80 per minuut verhoogd is. Mag inschrijver er van uit gaan dat dit een vergissing is? Zo niet, ontvangen wij graag een uitleg, inclusief berekening waarom u denkt dat dit in het all-in tarief past	De kilometervergoeding is separaat opgenomen in het prijzenblad. Het maximumtarief van €1,80 per minuut blijft hetzelfde.

6	Contract	Vervolgvrage op ref 3.	U schrijft in uw antwoord: Bij nader inzien heeft de aanbestedende dienst besloten om via deze nota van inlichtingen de apart opgegeven kilometervergoeding van €0,23 per km te laten vervallen in het prijzenblad. De kilometervergoeding zal door Inschrijver opgenomen moeten worden in het all-in tarief. De reden hiertoe is, dat de hoeveelheid tijd en het daadwerkelijk aantal kilometer dat is afgelegd door de tolk, niet te controleren valt. Daarnaast heeft de aanbestedende dienst gekozen voor een all-in tarief om de administratieve lasten van zowel de aanbestedende dienst als de leverancier te verlichten en zodat de facturen eenvoudiger gecontroleerd kunnen worden. Inschrijver wordt ieder jaar ge-audit door een auditeur en door de accountant op alle aspecten van de dienstverlening. Hier behoort het op een juiste wijze van het in rekening breng van de reiskosten ook toe. Hier kan inschrijver indien gewenst zelfs per dienst op rapporteren. Om deze reden adviseren wij u ook om met € 0,77ct per KM te gaan werken. Het opnemen van de reistijd en kilometervergoeding in het all-in tarief raden wij dan ook ten zeerste af. We verwijzen hiervoor naar de argumentatie bij 'Vervolgvrage op ref 2.'.	Zie het antwoord op vraag 3.
7	Contract	Vervolgvrage op ref 2.	Een all-in tarief (incl. annuleringskosten, reiskosten, reistijd en wachttijd e.d.) is zeer ongebruikelijk in de huidige markt. Wij adviseren u met klem deze elementen separaat te beprijsen zoals dit nu ook het geval is. Als u bij uw huidige standpunt blijft is dit voor inschrijver een reden op niet in te schrijven op deze aanbesteding. Niet omdat inschrijver de huidige relatie niet zou willen continueren, want de samenwerking van de afgelopen jaren was plezierig en constructief, maar omdat dit geen goed zal doen aan de leveringen van Tolken aan CIZ. Hierdoor komt de continuïteit van de dienstverlening van het CIZ in het gedrang. Als u niet akkoord gaat zullen wij onze zorgen hierover kenbaar maken bij de klachtencommissie, de directie van CIZ en de commissie van aanbestedingsexperts. Dit alles in het belang van CIZ. Tolken zullen namelijk niet genegen zijn om tegen de door u gestelde voorwaarden via een intermediair opdrachten uit te voeren voor het CIZ. Wij raden u aan om met dezelfde voorwaarden te werken zoals in de huidige markt (zoals voor de Rijksoverheid, onderwijs, gemeenten en zorginstellingen, enz.) gebruikelijk is. Dit is de enige wijze waarbij tolkdiensten voor het CIZ aantrekkelijk blijven voor tolken. Waarbij opgemerkt dat er op dit moment voor het CIZ naast de tolkkosten ook wachttijd, reiskosten, en annuleringen worden aangerekend. Kortom, het is in het belang van CIZ om al deze kosten (apart) te vergoeden en niet te verdisconteren in een all-in minuitprijs. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, waarom niet.	Zie het antwoord op vraag 2.

8	Contract	Vervolg vraag op ref 1.	U geeft aan dat “Indien er minder minuten dan de gereserveerde tijd worden ingezet, dan kunnen er ook minder minuten worden gefactureerd.” Inschrijver adviseert dringend om in dit geval tóch de volledige gereserveerde tijd uit te betalen. Dit is namelijk in het belang van CIZ, omdat deze voorwaarde u een hogere slagingskans oplevert. Vanwege de hoge vraag naar tolken (en het lage aanbod) zijn tolken momenteel kieskeurig wat betreft de acceptatie van tolkdiensten. Tolken zullen diensten van het CIZ weigeren als zij niet de garantie hebben dat (minimaal) de gereserveerde tijd wordt uitgekeerd. In dat geval kiezen ze voor een andere opdracht. In de huidige markt (zoals voor de Rijksoverheid, onderwijs, gemeenten en zorginstellingen, enz.) is het de standaard dat tolken (minimaal) de gereserveerde tijd betaald krijgen. Kunt u ermee akkoord gaan dat Inschrijver minimaal de gereserveerde tijd in rekening brengt? Zo niet, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met het vergoeden van de (minimaal) ingezette gereserveerde tijd.
---	----------	-------------------------	---	--