

## Bijlage 3 Samenvatting Marktconsultatie

De gemeente is dankbaar voor de ontvangen antwoorden, voor de tijd en moeite die de partijen hier in hebben gestoken. Hieronder zijn de voornaamste antwoorden op de schriftelijke vragenlijst beknopt, samengevat weergegeven:

**Vraag 1: In welke vorm biedt u tolkdiensten aan? (telefonisch, videobellen, face to face, bij inzet van trainingen etc.) en wat is de beschikbaarheid van de tolken? (werkdagen/avonden/weekend)**

Het merendeel van de aanbieders biedt zowel vertaaldiensten als tolkdiensten aan. Een enkeling biedt alleen tolkdiensten aan.. Eén partij biedt in Nederland nog geen telefonisch tolkdiensten en is van plan op korte termijn dat wel te gaan doen. De aanbieders hebben o.a. ervaring met één of meerdere opdrachten van overheidsinstanties.. Referenties specifiek van gemeenten voor tolkdiensten zijn er van; niet tot beperkt naar zeer veel.

De verschillende vormen tolkdiensten (op reservering en ad hoc; telefonisch, videobellen, face-to-face, bij inzet van trainingen, etc.) worden aangeboden door partijen. Bij toename/uitbreiding van opdrachten wordt geworven om het kantoorpersoneel uit te breiden. Opschalen is relatief gezien eenvoudig.

### Beschikbaarheid

De tolken zijn bijna allemaal of uitsluitend zzp'ers die worden ingeschakeld Het is vaak een fulltimebaan, geen bijbaan.

Bij uitzondering zijn enkelen in dienst bij een aanbieder. De beschikbaarheid is vrij onbeperkt (ook avonden, nachten en weekenden zijn mogelijk). Enkele aanbieders zetten op dit moment in op technologie en (reservering) systemen om de matching, dus de vraag van klanten en aanbod van tolken, zo soepel en effectief te laten verlopen.

**Vraag 2: Is er ten alle tijden een tolk beschikbaar in alle talen? Zo nee, op welke momenten en in welke talen niet?**

In principe is op ieder gewenst moment een tolk voor iedere gewenste taal beschikbaar. Alleen voor schaarse (stammen) talen niet altijd.

Voor de meeste gewilde/gangbare talen zijn er voldoende tolken beschikbaar. Echter een levergarantie van volledig 100% kan niet worden afgesproken. Ervaringscijfers van 99 % zijn er. Op piekmomenten kan bijvoorbeeld Arabisch lastig zijn. Dat heeft o.a. te maken met de relatie tussen intermediair en .

Een voorkeurstolk terugvragen bij tolkdiensten op locatie is eventueel mogelijk. Met daarbij de opmerking dat aanbieder ook andere tolken de kans wil geven om ingezet te worden.

**Vraag 3: Zijn de tolken bekend met de wet inburgering 2021, de Participatiewet en eventuele andere wetten binnen het sociaal domein?**

Er wordt aangegeven dat de tolken over algemeen zeer ervaren zijn. tolken (meestal 30 jaar) en op de hoogte zijn van actuele wetten. Tolken kunnen (soms) trainingen volgen op onderwerp of wetgeving.

Vraag 4: Zijn de tolken in staat om cultuursensitief te werken en daarmee cultuurverschillen in gesprekken met de inwoner te overbruggen?

Ja, het zijn over algemeen zeer ervaren tolken en kennen de culturen. Zij maken de communicatie mogelijk tussen partijen. Daarbij hebben zij wel een afgebakende taak (de letterlijke vertaling) . Dit is opgenomen in de Gedragscode Wbtv, waaraan beëdigde tolken in ieder geval aan moeten voldoen.

Vraag 5: Kunt u aangeven of u bereid bent te ontwikkelen op het gebied van innovatie m.b.t. de tolkendiensten, zoals de inzet van vertaalapps, vertaalcomputers of vertaaloortjes?

Partijen geven aan voortdurend bezig te zijn met ontwikkelen.. Echter concrete praktische producten van bijvoorbeeld vertaalapps, vertaaloortjes zijn bij de partijen op dit moment niet voorhanden. Een voorwaarde die hierbij speelt is de privacy en informatiebeveiliging.  
Wel wordt ingegaan op innovatieve applicaties voor tolkendiensten die reeds beschikbaar zijn.

Vraag 6: Kunt u aangeven of u kunt voldoen aan de omvang van het aantal tolkendiensten van de gemeente 's-Hertogenbosch (2755) en Oss (1493) gebaseerd op het aantal diensten uit 2023? Zo niet, veranderd dit in de toekomst?

Alle partijen geven aan hier geen problemen mee te verwachten.

Vraag 7: Aan welke opleidingseisen en werkervaring dienen uw tolken te voldoen voor de uitvoering van de werkzaamheden?

#### Beëdigd of niet-beëdigd

Alleen bij juridische zaken of bij het opstellen van een proces-verbaal is een beëdigd tolk vereist. Beëdigd of niet-beëdigd hoeft nog niet iets te zeggen over de kwaliteit van de tolk. De tolk kan ervoor kiezen om beëdigd tolk te zijn.

Rechtbanken vragen altijd naar beëindigd t.b.v. handhaving, maar gemeenten vragen dit niet specifiek. De beëindigde tolk moet in het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv) staan, die wordt geregistreerd door het Bureau Rbtv. Die tolk moet een HBO werk- en denkniveau hebben: De opleidingsvoorwaarden daarvoor staan hier: <https://www.bureauwbtv.nl/tolken-vertalers/opleidingen-toetsen/tolk-vertaalopleidingen/>

Als ook niet-beëdigde tolken ingezet kunnen worden is de (schaarse) pool groter, en wordt de kans op leveringszekerheid groter.

#### Aspirant

Aspirant-tolken zet een aanbieder meestal niet in, tenzij de opdrachtgever daar om vraagt. Aspirant-tolken doen bij de aanbieder (werk)ervaring op om vervolgens tolk te worden.

#### C1,of B2 niveau Tolken

Beide tolken zijn gecertificeerd. C1 is een hoger taalniveau dan B2 . Wanneer C1 vereist is wordt de pool van beschikbare tolken significant kleiner.

Enkele aanbieders stimuleren tolken door eigen trainingen aan te bieden.. Aanbieders kunnen tolken niet verplichten om deze te volgen omdat het zpp'ers zijn.

Bij een aanbieder is het succesvol afleggen van een tolkvaardigheidstoets nodig om tolkendiensten (op locatie) te mogen geven.

Vraag 8: Met welke tarieven dient een gemeente rekening te houden?

Dit met het oog op het mogelijk hanteren van een bandbreedte(min-max tarief).

Tarieven met bandbreedtes zijn opgegeven. Bij de meeste gemeenten worden tarief per minuut gehanteerd met name tolkendiensten op afstand. Er is verschil tussen een tarief van een gereserveerde of ad-hoc dienst, en een verschil tussen op locatie als op afstand. Belangrijk is om annuleringsvoorwaarden met de in een rekening te brengen vergoedingen op te stellen, voor die situaties dat de gevraagde dienst door de gemeente geannuleerd moet worden. Een bemiddelingstarief per gesprek wordt door enkele aanbieders gehanteerd. De bemiddelingskosten kunnen ook indien gewenst verdisconteert zijn het tarief per minuut.

Zorg voor afname-informatie voor de diensten zodat inschrijvers kunnen calculeren.

Vraag 9: Hoe gaat u ermee om als er sprake is van een no-show? En tot hoever van tevoren kan een gereserveerde tolk nog worden geannuleerd?

Over het algemeen is het gangbaar dat als er sprake is van een annulering binnen 24 uur de dienst dat dan 100% wordt vergoed. De tolk heeft zijn tijd hiervoor gereserveerd. Soms zijn voordeligere afspraken gemaakt, echter heeft dit invloed op het aantal tolken die zich voor deze klanten beschikbaar stellen.

Als een tolk een no-shows heeft ontvang deze meerdere waarschuwingen. De uiteindelijke ultieme sanctie is melding bij register, wat kan leiden tot uitschrijven uit het register.

Vraag 10: De huidige overeenkomst voor tolkendiensten van een gemeente is niet opgedeeld in meerdere percelen (alles-in-1), wat op dit moment werkt.

Enkele regiogemeenten zijn aan het kijken of het zinvol is om gezamenlijk aan te besteden. De perceelindeling van een gezamenlijke aanbesteding kan dan bijvoorbeeld zijn:

optie	Aanbesteding(en)	Indeling	Contract(en) en eigenaar(en)
1	1 gezamenlijke aanbesteding	Alles-in-1 (1 perceel)	Er is één regiocontract waarbij één gemeente de strategisch contracteigenaar/partner is. Andere deelnemende gemeenten zijn de operationeel aanspreekpunten
2	1 gezamenlijke aanbesteding	Alles-in-1 (1 perceel)	Iedere gemeente is zelf contracteigenaar en heeft een separaat contract.
3	2 of meer gezamenlijke aanbestedingen van gemeenten die geografisch dicht bij elkaar liggen (geografische ligging)	Alles-in-1 (1 perceel)	Zie bovenstaande opties
4	1 of meer gezamenlijke aanbestedingen verdeeld o.b.v. dienstverlening, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tolken <ul style="list-style-type: none"> <li>- Op afstand ((video)bellen)</li> <li>- Op locatie (divers)</li> <li>- Talen</li> </ul> </li> <li>• Schriftelijk vertalen</li> <li>• Eigen Taal Ondersteuners (ETO'ers)</li> <li>• Gebarentolken</li> <li>• Simultaan tolken</li> </ul>	Met meerdere percelen	Zie bovenstaande opties

	• Vertaalapps/-computers/-oortjes		
5	1 gezamenlijke aanbesteding verdeeld o.b.v. eventuele verschillen in eisen& wensen. Een apart perceel voor die gemeenten met een vergelijkbare behoefte of een apart perceel met gemeente met andere behoefte.	Met meerdere percelen	Zie bovenstaande opties
6	Iedere gemeente doet apart een aanbesteding	Alles-in-1 of meerdere percelen	Iedere gemeente is zelf contracteigenaar en heeft een separaat contract of contracten
7	Een combinatie van bovenstaande opties	mix	mix

Meerdere percelen en/of meerdere aanbestedingen betekent voor de leverancier in beginsel meerdere offertes indienen en contracten beheren. Per perceel één offerte en één contract.

Heeft u voorkeur voor een aanbesteding in percelen of een met alles-in-1? Indien in meerdere percelen, wat zou volgens u een geschikte verdeling zijn in percelen zijn? Welke optie(s)? Voor welke percelen schrijft u zich dan in (zelfstandig of met partner?)

Over het algemeen is de voorkeur van alle partijen een zo'n groot mogelijke aanbesteding met meerdere gemeenten voor talentolken (Alles-in-1). Een aanbieder wenst een apart perceel c.q. percelen of het buiten scope houden van de diensten: Schriftelijke vertalen, gebarentolken, Simultaan tolken en ETO'ers, omdat die diensten een andere tak van sport zou zijn, waarvoor specialistische aanbieders zijn. Een apart perceel voor vertalingen blijkt gangbaar in de markt.

**Vraag 12: Welke onderscheidende sub-gunningscriteria op Kwaliteit en Prijs zouden volgens u gehanteerd moeten worden?**

De insteek is meestal bij tenders van tolken dat de juiste tolk op de juiste locatie wordt geleverd. Het betreft leveringsgarantie en -betrouwbaarheid. Diverse (onderscheidende) criteria worden genoemd. De gangbare verhouding kwaliteit en prijs is 60% c.q. 70% Kwaliteit en 40% c.q. 30% Prijs.

**Vraag 13: Bent u geïnteresseerd om aan te bieden op een mogelijke aanbesteding? Zo nee, wat belemmert u? Wat zou de opdracht voor u (nog) interessanter/aantrekkelijker maken? Wat zijn voor u breekpunten als gevolg waarvan u mogelijk zou besluiten niet in te schrijven op de eventuele latere aanbesteding(en)? Kunt u deze breekpunten beknopt beschrijven.**

- Er is interesse om in te schrijven indien de omvang van de opdracht/ het aantal diensten voldoende is. Indien gemeenten separaat of (gesplitst in percelen) zelf gaan aanbesteden is de opdracht minder aantrekkelijk en mogelijk niet interessant genoeg. Gezamenlijk aanbesteden is van belang om de opdracht interessant genoeg te maken.
- Naast talentolken ook vertaal- en andere aanpalende diensten opnemen in één perceel is een mogelijk breekpunt om in te schrijven bij een aanbieder.
- Voorwaarde om in te schrijven is dat in de aanbesteding een Talenlijst wordt opgenomen met de meest geleverde talen.
- Een mogelijk breekpunt is als uitsluitend de goedkoopste dienstverlening gezocht wordt. Er is een verband met het leveren van kwaliteitstolken. De verhouding moet wel P 30% / K 70% zijn.
- Hanteer voldoende tijd voor partijen om in te schrijven, het wettelijk minimum van 45 kalenderdagen zou afhankelijk van de criteria & voorwaarden voldoende kunnen zijn.