

Algemene informatie

Aanbesteding: Tolk- & Vertaaldiensten
Aanbestedende Dienst: Hecht
Referentie: Z/24/008532

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Programma van eisen 3.4

Vraag:

In eis 3.4 staat geen toelichting. Kunt u bevestigen dat dit correct is?

Antwoord:

Deze eis kunt u als "niet opgenomen" beschouwen.

Percelen: P1 Tolk- & Vertaaldiensten
Beantwoord op: 19 sep. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Programma van eisen 2.11

Vraag:

Indien de opdracht op locatie of per telefoon door Hecht korter dan 24 uur maar langer dan 4 uur voor de geplande aanvang wordt geannuleerd, heeft de Opdrachtnemer recht op compensatie van 2 werkuren. Wanneer de tolkdienst 4 uur of korter van tevoren wordt geannuleerd, heeft de Opdrachtnemer recht op compensatie van 2 werkuren en, wanneer het een opdracht op locatie betreft, ook reiskosten. Ook indien de reis niet (volledig) is gemaakt.

Feitelijk betreft uw regeling een vergoeding van 2 uur als de dienst binnen 24 uur voor aanvang wordt geannuleerd. Dit is niet marktconform als de tolk voor een langere tolkdienst is gereserveerd, bijv. voor een dienst van 4 uur. De tolk heeft zijn agenda voor u vrijgehouden en het is niet vanzelfsprekend dat het gat in de agenda zondermeer wordt opgevuld met een andere opdracht. Wij vinden het niet fair dat de tolk dan slechts een deel vergoed krijgt, helemaal gelet op de aanzienlijke hoeveelheid annuleringen (476 op 1988 = 25%). Gebruikelijk is een annuleringsvergoeding van 50% van de toltijd bij een annulering tussen 24 en 4 uur voor aanvang en 100% vergoeding bij een annulering binnen 4 uur. Dit is wat tolken 'gewend zijn'. Bent u bereid om deze annuleringsregeling te hanteren?

Antwoord:

Hecht is bereid de eis te herzien naar "Indien de opdracht op locatie of per telefoon door Hecht korter dan 24 uur voor de geplande aanvang wordt geannuleerd, heeft de Opdrachtnemer recht op compensatie van maximaal 50% van de gereserveerde werkuren. Wanneer de tolkdienst 4 uur of korter van tevoren wordt geannuleerd, heeft de Opdrachtnemer ook recht op compensatie van reiskosten. Ook indien de reis niet (volledig) is gemaakt."

Percelen: P1 Tolk- & Vertaaldiensten

Beantwoord op: 19 sep. 2024

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Programma van eisen 2.6. en 2.7

Vraag:

Er staat dat dit 'wensen' betreft. Hoe dient Inschrijver hier in de aanbesteding mee om te gaan? Kunt u bevestigen dat er geen uitwerking van deze wensen is vereist?

Antwoord:

Akkoord mits 100% vergoeding inclusief aantoonbaar reed gemaakte reistijd. Check voorwaarden niet de reistijd betreft.

Percelen: P1 Tolk- & Vertaaldiensten

Beantwoord op: 19 sep. 2024

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Programma van eisen 1.4

Vraag:

"Vanuit een bereikbaarheidsdienst is de service-desk in het weekend en op werkdagen na 17:00 telefonisch bereikbaar."

Deze eis is erg breed geformuleerd. Bedoelt u dat er een bereikbaarheidsdienst tussen 17:00 uur in de middag tot 08:00 uur de volgende ochtend, oftewel een 24/7 bereikbaarheid?

Antwoord:

Ja, dat is correct.

Percelen: P1 Tolk- & Vertaaldiensten

Beantwoord op: 19 sep. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

5

6.1.1.

Vraag:

Bij K1 en K2: “Inschrijver dient een beschrijving te geven van maximaal 2 pagina’s A4.”

Kunt u kaders meegeven voor het lettertype, de grootte en de regelafstand?

Antwoord:

Ja, deze zijn opgenomen in hoofdstuk 5.1.6 van het Aanbestedingsdocument.

Percelen: P1 Tolk- & Vertaaldiensten

Beantwoord op: 19 sep. 2024

Ref.nr.

6

Onderwerp:

6.1.1.

Vraag:

“Hoe Inschrijver inzicht geeft in optimale matching van de tolken;”

Wij begrijpen deze vraag niet helemaal. Verwacht u een beschrijving van ons matchingsproces van tolken op iedere opdracht?

Antwoord:

Nee, Aanbestedende Dienst verwacht geen beschrijving van het matchingsproces van tolken voor iedere opdracht maar zoekt inzicht in uw bedrijfsproces hoe u tot een optimale matching komt.

Percelen: P1 Tolk- & Vertaaldiensten

Beantwoord op: 19 sep. 2024

Ref.nr.

7

Onderwerp:

4.2.4. Kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001

Vraag:

U vraagt zowel een ISO9001-certificering als een ISO18841-certificering. De eerste betreft een algemene certificering, de tweede betreft een specifieke kwaliteitscertificering voor tolkdienstverlening. Het is in onze optiek niet proportioneel om beide certificeringen te verlangen.

Wij wijzen u op voorschrift 3.5 B van de Gids Proportionaliteit waarin het volgende staat: “Indien de aanbestedende dienst geschiktheidseisen stelt, stelt hij alleen geschiktheidseisen die verband houden met daadwerkelijke risico’s die de opdracht meebrengt, of terug te voeren zijn op de gewenste competenties”. De Gids Proportionaliteit bepaalt verder: “Aanbestedende

diensten dienen er alert op te zijn, niet meer eisen te stellen dan strikt noodzakelijk". Uit de aanbestedingsstukken blijkt echter niet dat ISO 9001 rechtstreeks verband houdt met daadwerkelijke risico's die deze specifieke opdracht meebrengt en ook niet dat deze concreet is terug te voeren op de gewenste competenties. De algemene redenering: 'kwaliteit is altijd belangrijk en daarom stellen we ISO 9001 verplicht' (een redenering die min of meer uit het aanbestedingsdocument lijkt voort te vloeien) is in het kader van het aanbestedingsrecht dus zeker niet voldoende. Vooral niet als er daarnaast ook nog eens een branchespecifiek kwaliteitscertificaat wordt verlangd.

Door beide certificeringen te eisen wordt de markt onnodig verengd, hetgeen op gespannen voet staat met de doelstelling van de aanbestedingsprocedure om zoveel mogelijk geschikte partijen (ook uit het MKB) mee te laten dingen. Er zijn immers diverse bureaus die (vooralsnog) alleen gekozen hebben voor de branchespecifieke certificering en die daarmee prima in staat zijn om de opdracht naar behoren uit te voeren. ISO 18841 sluit immers volledig aan op de bedrijfsprocessen van een vertaal-/tolkbureau en op de door de klanten gewenste competenties. Bovendien: de rijksoverheid publiceert aanbestedingen met een significant grotere omvang en vraagt ook enkel de ISO18841. U vraagt dus (veel) meer dan in de markt gebruikelijk is en ook dat is een belangrijke aanwijzing dat deze eis disproportioneel is.

Graag verzoeken wij u om de eis voor ISO 9001 te schrappen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, dan verzoeken wij u toe te lichten waarom u aan de eis vasthoudt en hoe zich dit verhoudt tot het proportionaliteitsbeginsel.

Antwoord:

Nee, dat is niet akkoord. Hoewel ISO 18841 specifiek is voor tolkdienstverlening, zien wij ISO 9001 als een aanvullende kwaliteitsborging voor een breed scala aan kwaliteitsmanagementprincipes die cruciaal zijn voor de continuïteit en consistentie van dienstverlening. De opdracht brengt risico's met zich mee die niet alleen specifiek zijn aan tolkdiensten maar ook aan algemene bedrijfsvoering, zoals klanttevredenheid, documentatie, interne processen en privacy.

Evident verhoudt Hecht zich tot de proportionaliteitsbeginselen. ISO 9001 is niet zomaar een "algemene redenering" maar een bewuste keuze om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen, in lijn is met de beginselen van gelijke behandeling en transparantie. Het vereisen van beide (of gelijkwaardige) certificaten dient te borgen dat Inschrijvers voldoen aan de standaard van kwaliteitsmanagement wat essentieel is voor de opdracht.

Percelen: P1 Tolk- & Vertaaldiensten

Beantwoord op: 19 sep. 2024

Ref.nr.
8

Onderwerp:
2.1 Beschrijving van de opdracht

Vraag:

“Voor planbare telefonische tolkdiensten en tolken op locatie is het belangrijk om na het doorlopen van de aanvraagprocedure een bevestiging van de toekenning van een specifieke tolk zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 24 uur per e-mail te ontvangen.”

Uw wens is begrijpelijk, maar toch ongebruikelijk in de markt. Om binnen 24 uur een tolk te bevestigen, is het noodzakelijk om snel en meestal gelijktijdig meerdere tolken te benaderen. De tolken vinden dit erg vervelend; overdag zijn ze aan het werk en bij een nieuwe jobaanbieding wil men graag de tijd hebben om hun agenda te raadplegen. Het is in onze markt daarom gebruikelijker dat u uiterlijk 24 uur voor aanvang de tolknaam ontvangt. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Nee, dat is niet akkoord.

Percelen: P1 Tolk- & Vertaaldiensten

Beantwoord op: 19 sep. 2024

Ref.nr.
9

Onderwerp:

2.1 Beschrijving van de opdracht

Vraag:

“Voor Adhoc tolkdiensten betekent dit dat binnen maximaal 5 minuten ten minste de top10 talen zoals hieronder genoemd beschikbaar is.” In eis 1.6 staat: “Bij de aanvraag van een telefonische ad hoc tolkdienst bedraagt de matchtijd met een geschikte Tolk maximaal 5 minuten na het indienen van de aanvraag.”

De toevoeging: “voor ten minste de top 10 talen” ontbreekt in de eis. Kunt u dit toevoegen?

Antwoord:

Ja, dat is akkoord.

Percelen: P1 Tolk- & Vertaaldiensten

Beantwoord op: 19 sep. 2024

Ref.nr.
10

Onderwerp:

2.1 Beschrijving van de opdracht

Vraag:

“Adhoc telefonische tolkdiensten: Deze vinden spontaan plaats, zowel

binnen als buiten kantoortijden.”

Buiten kantoortijden is een ruim begrip. Betreft dit ook diensten in de nacht?
Zo ja, hoe vaak?

Antwoord:

Ja, dat betreft ook in de avonduren en in de nacht. Adhoc telefonische tolkdiensten worden in het weekend met enige regelmaat aangevraagd. Adhoc telefonische tolkdiensten in de nacht komen weinig voor.

Percelen: P1 Tolk- & Vertaaldiensten

Beantwoord op: 19 sep. 2024

Ref.nr.
11

Onderwerp:

Vragen vanuit de informatiebijeenkomst

Vraag:

In de aanbesteding ligt de nadruk op het Zorg en Veiligheidshuis, is de dienstverlening soortgelijk voor de andere afdelingen?

Antwoord:

Nee, niet zo zeer anders maar er is wel sprake van meer medisch inhoudelijk onderwerpen.

Percelen: P1 Tolk- & Vertaaldiensten

Beantwoord op: 19 sep. 2024

Ref.nr.
12

Onderwerp:

Vragen vanuit de informatiebijeenkomst

Vraag:

Is het een bewuste keuze geweest om vertaaldiensten niet op te nemen in de uitvraag?

Antwoord:

Ja, vertaaldiensten betreffen maar een klein deel van de opdracht.

Percelen: P1 Tolk- & Vertaaldiensten

Beantwoord op: 19 sep. 2024

Ref.nr.
13

Onderwerp:

1.1.1. Gunningscriterium Kwaliteit

Vraag:

Voor het plan van aanpak dient Inschrijver minimaal te beschrijven "Op welke wijze(n) een ad hoc of planbare afspraak tot stand komt en wordt afgehandeld". Wat bedoelt u met "afgehandeld". Wenst u een beschrijving vanuit het perspectief van de gebruiker van de tolkdienst? Of wilt u ook inzicht in de administratieve afhandeling, zoals facturatie?

Antwoord:

Hecht wens een beschrijving vanuit het perspectief van de gebruiker, soms ook als "klantreis" benoemd.

Percelen: P1 Tolk- & Vertaaldiensten

Beantwoord op: 19 sep. 2024

Ref.nr.
14

Onderwerp:
1.1.1. Gunningscriterium Kwaliteit

Vraag:

Inschrijver dient een beschrijving te geven van maximaal 2 pagina's per kwaliteitscriterium. Gelet op het gewicht en de onderwerpen van K1 Plan van Aanpak, kunt ermee akkoord gaan dat Inschrijver 4 pagina's mag gebruiken voor de beschrijving?

Antwoord:

Ja, dat is akkoord

Percelen: P1 Tolk- & Vertaaldiensten

Beantwoord op: 19 sep. 2024

Ref.nr.
15

Onderwerp:
5.1.4 Beroep op derden

Vraag:

Inschrijver biedt geen schriftelijke vertaaldiensten aan en heeft hiervoor een samenwerking met een gespecialiseerde partner. Is het toegestaan om een derde in te schakelen voor de vertaaldiensten? En klopt de aanname dat voor deze vertaaldienstverlener het formulier 'Terbeschikkingstellingsverklaring technische middelen' (bijlage 11) ingevuld dient te worden?

Antwoord:

Graag refereer ik voor de beantwoording van uw vraag naar hoofdstuk 5.1.4. Wanneer u een beroep doet op een (of meer) andere Ondernemer(s) voor het voldoen aan de geschiktheidseisen, maar die andere Ondernemer(s) niet mede inschrijft (inschrijven), is een 'Terbeschikkingstellingsverklaring technische middelen' (bijlage 11) noodzakelijk. Een Inschrijver kan ook in het geval hij zelfstandig aan de in deze aanbestedingsprocedure gestelde

Geschiktheidseisen voldoet, bij de uitvoering van de opdracht een derde inschakelen. Dit is slechts toegestaan nadat Hecht daartoe haar schriftelijke toestemming heeft verleend vóórdat deze derde bij de uitvoering van de opdracht wordt ingeschakeld. Hecht zal haar goedkeuring niet op onredelijke gronden onthouden. Inschrijver zal garanderen dat de derde voldoet aan alle eisen die in deze aanbestedingsprocedure zijn gesteld ten aanzien van de door de betreffende derde uit te voeren onderdelen van de opdracht.

Praktisch betekent dit dat, als u zelfstandig voldoet aan de Geschiktheidseisen (o.a. de referentie zoals gesteld in paragraaf 4.2.3), een terbeschikkingstellingsverklaring niet noodzakelijk is.

Percelen: P1 Tolk- & Vertaaldiensten
Beantwoord op: 19 sep. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
16 1.9

Vraag:

Inschrijver dient een bemiddelingstarief te betalen bij een niet-levering. Dit is zeer ongebruikelijk in de markt. Inschrijver wijst erop dat wij ons in alle gevallen maximaal inspannen, maar dat we altijd afhankelijk zijn van de beschikbaarheid van ZZP-tolken (in de betreffende taal). We kunnen niet-leveringen daarom niet uitsluiten en deze boeteclausule draagt om die reden niet bij aan een hoger leveringspercentage. Kunt u ermee akkoord gaan om deze "boete" te schrappen? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Nee, dat is niet akkoord. Hecht ziet dit niet als "boete" maar om compensatie bij afmelding binnen 24 uur voor de afspraak ondanks toezegging van levering. Zowel Hecht als client ondervinden hinder van niet-levering. Hecht is bereid de eis aan te scherpen door toevoeging van "Indien bij reservering duidelijk wordt aangegeven dat er mogelijk geen beschikbare tolk is, geldt de clausule niet." en "Indien opdrachtnemer een vervangende tolk kan aanbieden, geldt de compensatie ook niet, mits de tolk ook echt een passende vervanger is.

Percelen: P1 Tolk- & Vertaaldiensten
Beantwoord op: 19 sep. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
17 2.11 + 2.12

Vraag:

Het komt in de tolkenmarkt niet voor dat er standaard 2 uur in rekening gebracht mag worden bij een annulering. Om deze reden heeft het systeem

van Inschrijver hier geen functionaliteit voor. Het is gebruikelijk dat de gereserveerde tolktijd + eventuele reiskosten in rekening worden gebracht bij een annulering binnen 24 uur. Kunt u ermee akkoord gaan dat Inschrijver - bij annuleringen binnen 24 uur - de geplande tolktijd + eventuele reiskosten in rekening brengt? Zo niet, waarom niet? Inschrijver voegt graag toe dat de gemiddelde tolktijd van geplande tolkdiensten voor Hecht slechts 51 minuten bedraagt. Daarom zou deze aanpassing u een significante kostenbesparing opleveren.

Antwoord:

Hecht is bereid de eis te herzien naar "Indien de opdracht op locatie of per telefoon door Hecht korter dan 24 uur voor de geplande aanvang wordt geannuleerd, heeft de Opdrachtnemer recht op compensatie van maximaal 50% van de gereserveerde werkuren. Wanneer de tolkdienst 4 uur of korter van tevoren wordt geannuleerd, heeft de Opdrachtnemer recht op compensatie van reiskosten. Ook indien de reis niet (volledig) is gemaakt.

Percelen: P1 Tolk- & Vertaaldiensten

Beantwoord op: 19 sep. 2024

Ref.nr.
18

Onderwerp:
2.11 + 2.12

Vraag:

Het is Inschrijver niet helemaal duidelijk voor welke situatie 2.12 bedoeld is. Is deze compensatie voor tolkdiensten die - na enige vertraging - tóch doorgaan? Of is deze bepaling bedoeld voor tolken die op locatie wachten en uiteindelijk te horen krijgen dat de tolkdienst niet doorgaat? In dat laatste geval lijkt 2.11 ook te voorzien. Kunt u meer duidelijkheid geven over de situaties waar 2.12 voor is bedoeld?

Antwoord:

Eis 2.12 ziet toe op de situatie dat de tolk reeds ter plaatse is, of online/aan de telefoon zit te wachten, maar het gesprek later start. Voorbeeld hiervan is dat de client verlaat is, maar het gesprek wel doorgang vindt zodra de client is gearriveerd en de tolk moet blijven wachten, cq de afspraak daardoor langer duurt dan gepland.

Bij 2.11 gaat het over afzeggen van de afspraak, dus de dienst is niet (meer) nodig.

Percelen: P1 Tolk- & Vertaaldiensten

Beantwoord op: 19 sep. 2024