

Naam antwoord gevende organisatie: _____

Nr.	Vragen over de interesse in de opdracht	Antwoord
1	Welke informatie heeft u nodig met betrekking tot de beoogde opdracht om zich een goed beeld te kunnen vormen van het gevraagde en om een passend en concurrerend aanbod te kunnen maken?	
2	Kunt u redenen benoemen die u ervan kunnen weerhouden om een inschrijving te doen voor de beoogde opdracht (eisen/wenen/anders)?	
Nr.	Vragen over de beoogde in de markt te zetten opdracht	Antwoord
1	Welke kwaliteitseisen zijn gebruikelijk in de markt en met welke kwaliteitsaspecten kan een leverancier zijn toegevoegde waarde laten zien? Graag uw motivering.	
2	Onder de "afnemers van tolkdiensten" heeft u kunnen lezen waar het belang voor UWV in zit om de annuleringen door tolken in Perceel 2: Bijzondere Zaken Buitenland zo laag mogelijk te houden. Kunt u met ons uw visie delen hoe we de toegevoegde waarde van een leverancier op dit onderdeel het beste uit de markt kunnen halen / het beste kunnen benutten? Graag uw motivering.	
3	Welk prijsmodel past het beste gezien beoogde opdracht en is gebruikelijk in de markt van tolkdiensten? Graag uw motivering.	

Nr.	Vragen over de beschikbaarheid van tolken	Antwoord
1	Wat is uw toegevoegde waarde met betrekking tot ad hoc aanvragen en welke garanties kunt u afgeven met betrekking tot invullingsgraad op dit onderdeel? Graag uw antwoord toelichten door een omschrijving van de manier waarop u zoekt naar de beschikbare tolken voor ad hoc aanvragen en de wijze waarop u zorgt dat de aanvraag ingevuld kan worden ongeacht de taal?	
2	Hoe garandeert u de levering van Poolse tolken (zowel fysiek als telefonisch) ongeacht de locatie in Nederland waar getolkt moet worden?	
Nr.	Vragen over de kwaliteitsborging	Antwoord
1	Hoe wordt de kwaliteit van tolkdiensten gewaarborgd? Graag uitwerken, en indien aanwezig onderscheid maken in leverancier en tolk zelf (certificaten en/of keurmerken)?	
2	Hoe wordt de kwaliteit nog meer geborgd m.b.t. de geleverde tolkdienst en op welke wijze onderscheidt u zich van de concurrenten? Te denken valt bijvoorbeeld aan o.a. technische ondersteuning.	
Nr.	Vragen over de marktontwikkelingen	Antwoord
1	Welke trends ziet u opkomen in de markt van de tolkdiensten en meer specifiek in hoeverre wordt gebruik gemaakt van de AI-technologie?	
2	Indien van toepassing op uw organisatie, kunt u toelichten wat de kwaliteit is van de AI tolkdienst bij gesprekken van medische en arbeidskundige aard en hoe de kwaliteit wordt geborgd?	

3	Maakt uw organisatie gebruik van applicaties voor het opvragen/inzetten van tolkdiensten en/of voor de registratie van de dienstverlening (bijvoorbeeld klanttevredenheid/klachten)? Zo ja, welke applicaties en zijn er demo's beschikbaar waar UWV toegang tot kan krijgen?	
4	Is voor het gebruik van de in de vorige vraag genoemde applicaties een koppeling nodig met de systemen van UWV? Kunt u dit toelichten?	
5	UWV maakt momenteel onderscheid in tolkdiensten en vertaaldiensten en besteedt deze apart aan. Heeft u aanbeveling voor ons voor wat betreft deze werkwijze? Moeten we deze behouden of zijn er overwegingen waarom we deze 2 diensten in de toekomst weer zouden moeten samenvoegen? Graag uw motivering/toelichting.	
6	Heeft uw organisatie beleid op het gebied van MVOI en hoe staat u tegenover uitvragen van MVOI aspecten als onderdeel van de eisen en/of de wensen met betrekking tot de Tolkdiensten? Graag uw toelichting.	
7	Heeft uw organisatie beleid op het gebied van Diversiteit en Inclusie en hoe staat u tegenover uitvragen van Diversiteit en Inclusie als onderdeel van de eisen en/of wensen met betrekking tot de Tolkdiensten? Graag uw toelichting.	

Mocht het zo zijn dat er nog zaken zijn die in bovenstaande vragen niet naar voren zijn gekomen, maar wél belangrijk zijn om mee te nemen in deze marktconsultatie, dan kunt u deze informatie, opmerkingen en/of suggesties hieronder opnemen.



OPMERKINGEN / EXTRA INFORMATIE / SUGGESTIES