



Nota van Inlichtingen Marktconsultatie Tolkdiensten UWV 2024

Datum Publicatie Marktconsultatie: 05/11/2024
Datum NvI gepubliceerd: 22/11/2024

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde	Vraag	Antwoord
1.	12 nov 2024	1	Deze marktconsultatie is een papieren exercitie. Eerdere marktconsultaties waren persoonlijk gesprekken. U heeft dan de keuzen om verdiepvragen te stellen op antwoorden. Vanwaar uw keuze om te kiezen voor een andere invulling?	Met de marktconsultatie via Tendered wilden wij in één keer, een zo breed mogelijke markt bereiken. Bij het opstellen van de voorlopige planning t.b.v. de aanbesteding, bleek dat deze dwars door de zomerperiode heen loopt en ook dat we rekening moeten houden met de implementatieperiode. In de afweging die vervolgens gemaakt is, is gekozen voor deze schriftelijke aanpak wegens de verwachting dat de doorlooptijd van de marktconsultatie hierdoor korter zou zijn.
2.	12 nov 2024	1 en 2.2	U refereert naar een 'mogelijke' aanbesteding. Graag ontvangen we een toelichting hierop. Het is ons niet helemaal duidelijk wat u hiermee bedoelt aangezien het UWV boven de wettelijke aanbestedingsgrens zit.	We hebben hiermee enkel getracht om een voorbehoud m.b.t. de publicatiedatum in te bouwen omdat de planning nog een voorlopige status heeft. Zie antwoord op vraag 3 en 4.
3.	12 nov 2024	1	Op welke datum loopt het contract (per perceel) met uw huidige leverancier af?	De lopende overeenkomst eindigt per 31/10/2025.
4.	12 nov 2024	1	Welke publicatiedatum c.q. periode heeft u voor ogen bij een eventuele aanbesteding?	De planning is nog niet definitief. Voorlopige planning gaat uit van publicatie in maart/april 2025.
5.	12 nov 2024	1	Alle tolkdiensten worden aanbesteed via het ministerie van J&V. Ook voor ZBO's zoals voor bijvoorbeeld COA. Bent u zich hiervan bewust?	Ja, wij zijn ons ervan bewust dat het ministerie van J&V verantwoordelijk is voor aanbesteding van Tolkdiensten voor Rijksoverheid. Echter, uw bewering is niet geheel correct. ZBO's sluiten zich soms wel en soms niet aan bij deze Rijksbrede aanbestedingen. Er is voor ZBO's geen verplichting om aan te sluiten wel een mogelijkheid.
6.	12 nov 2024	1	Bent u bereid de aanbestedingsleidraad van het ministerie van J&V te volgen? Zo niet, waarom niet?	We hebben de leidraad opgevraagd en gaan deze beoordelen in het kader van de tolkdiensten die UWV nodig heeft, de samenstelling van de markt en de doelstellingen die UWV met de aanbesteding wil bereiken. Het is voor UWV op dit moment niet mogelijk om antwoord te geven op de vraag of we volledig, gedeeltelijk of helemaal niet gaan aansluiten op de uitvraag zoals deze door het ministerie van J&V wordt gedaan voor Rijksoverheid. Wij nemen in ieder geval uw suggestie over om ons goed te gaan verdiepen in de leidraad van het ministerie van J&V.
7.	12 nov 2024	1	Als vervolg op de vorige vraag; de minimale tolktarieven en overige voorwaarden zoals o.a. annuleringsvergoedingen en reiskosten vergoeding voor tolken zijn hierdoor gelijk. Indien UWV andere voorwaarden hanteert kan dit er toe leiden dat dit effect heeft op de prestaties van de leverancier. In hoeverre houdt u hier rekening mee?	Zie antwoord op vraag 6.
8.	12 nov 2024	3.1	Om een beter beeld te krijgen van de omvang van de opdracht zouden we graag het aantal tolkuren per perceel per jaar ontvangen; uitgesplitst naar type dienstverlening en taal. Kunt u hiervoor zorgen?	Deze gegevens hebben wij opgevraagd bij de huidige leverancier, echter deze aantallen hebben wij nog niet ontvangen. De juiste gegevens worden gedeeld met de markt d.m.v. de aanbestedingsdocumenten.
9.	13 nov 2024	2.1	Wat heeft u als afnemer (en uw medewerkers) in de huidige overeenkomstperiode voor tolkdiensten ervaren als de grootste uitdaging voor UWV? 1. Procedureel 2. Inhoudelijk (talen, Tolken, onderwerpen)?	Procedureel: leveringszekerheid in het algemeen en bij ad hoc aanvragen in het bijzonder, reisbereidheid van de tolken en de behoefte aan landelijke dekking. Voor bepaalde talen kan een fysieke tolk nooit gevonden worden (Slowaaks, Roemeens, Hongaars en Lets). Inhoudelijk: kwaliteit van tolken is aan de voorkant niet te bepalen, houding en gedrag van tolken tijdens het gesprek.
10.	13 nov 2024	2.2	Welke alternatieven ziet UWV t.o.v. aanbesteden?	Zie antwoord op vraag 2 en 3 en 4.

11.	13 nov 2024	3.1	U geeft aan 'Taal mag geen enkele belemmering zijn'. Wij begrijpen dat als een nobele stelling maar nemen ook aan dat daar grenzen aan zijn (financieel, procedures) en dat UWV er specifieke doelen mee heeft. 1. Wat zijn die grenzen? 2. En wat zijn die doelen?	Het is ons niet geheel duidelijk wat u met uw vraag bedoelt. De zin 'taal mag geen belemmering zijn' is bedoeld vanuit het perspectief van onze dienstverlening. Iedereen die een beroep doet op dienstverlening van UWV moet deze krijgen op een adequate wijze. Als men de taal niet machtig is als cliënt, mag dat geen belemmering zijn voor het niveau van onze dienstverlening. Zo is het bedoeld. Daarom huren we ook tolken in om die belemmering weg te nemen.
12.	13 nov 2024	3.1	Kunt u nader specificeren wat u bedoelt met het begrip "conference call"? 1. Bedoelt u een fysieke of telefonische? 2. Om hoeveel mensen in de call" gaat het? Betekent dat dat u: a. Een tolk inzet bij zo'n call? b. Meerdere tolken in verschillende talen inzet? c. Meerdere tolken per call in dezelfde taal? d. Een tolk per specifieke deelnemer (één taal) per call? e. 1 op 1 of 1 op n?	Wij bedoelen hiermee telefonische tolk met één tolk per cliëntgesprek (waarbij verschillende UWV deelnemers bij kunnen aansluiten).
13.	13 nov 2024	3.1	Betreffen de tolkdiensten voor SMZ, Bijzondere Zaken Buitenland (BZ) altijd tolkdiensten voor een medisch gesprek? En zouden we deze tolkdiensten altijd kunnen kenmerken als "spoeddiensten", uit te voeren binnen 24 uur bijvoorbeeld?	Er is zelden sprake van spoed tolkdiensten, de meeste diensten worden 14 dagen van tevoren aangevraagd. Ook zijn niet alle gesprekken van medische aard (arbeidsdeskundige, reïntegratie begeleiders, medewerkers bezwaar en beroep UWV breed).
14.	13 nov 2024	3.1	Moeten we de specialist zien als een medisch specialist of een specialist in één van de vier regio's/aandachtgebieden die u noemt, m.a.w. zijn dit altijd gesprekken in de categorie "medisch"?	Zie antwoord op vraag 13.
15.	13 nov 2024	3.1	U wenst "Adequate voorziening van telefonisch tolken (geen technische issues)" Heeft u zelf een voorkeur voor een videobelplatform of wenst u dat de leverancier een platform kiest/ter beschikking stelt. Toelichting: hoe meer verschillende eisen/opties, hoe groter de kans op technische issues. Bijv. er wordt vaak geëist dat gesprekken ook met mobiele telefoons moeten kunnen plaatsvinden. Dat is een technische uitdaging omdat er vele versies van OS en modellen zijn met elk hun specificaties wat nogal eens leidt tot problemen (meest voorkomend: een inkomend telefoontje tijdens het videobelgesprek bij één van de deelnemers waardoor het videobelgesprek aan die kant "door het mobieltje" wordt beëindigd).	Wij zijn intern aan het inventariseren welke opties wij in huis hebben die ook voor Tolkdiensten ingezet zouden kunnen worden. Te denken valt aan interne mogelijkheden voor inzet van de telefonische- en video tolkdiensten. Indien blijkt dat inzet van deze interne opties niet mogelijk is (om wat voor reden dan ook) dan zullen we dat duidelijk aangeven in de aanbestedingsstukken door dit in de scope aan te geven.
16.	13 nov 2024	3.1	Wanneer wij een optelling maken uit uw overzicht onder "Talen en aantallen", komen we op andere getallen (totaal 61.329) dan u noemt in uw overzicht "Omvang van de opdracht" (totaal 46.392). Dat is een substantieel verschil (25%), kunt u dat toelichten?	Deze fout is vermoedelijk ontstaan doordat we per abuis met 2 bestanden gewerkt hebben. De juiste gegevens hebben wij opgevraagd bij de huidige leverancier, echter deze aantallen hebben wij nog niet ontvangen. De juiste gegevens worden gedeeld met de markt d.m.v. de aanbestedingsdocumenten.
17.	13 nov 2024	Bijlage 1	Het doel van een marktconsultatie bij een aanbesteding is om inzicht te krijgen in de mogelijkheden en uitdagingen van de markt. Echter, een groot aantal van uw vragen zijn zo specifiek dat ze typisch in een aanbesteding zelf gevraagd worden, een uitgebreid antwoord vergen en deze antwoorden concurrentiegevoelig zijn. Enkele voorbeelden: • Welk prijsmodel past het beste gezien beoogde opdracht en is gebruikelijk in de markt van tolkdiensten? Graag uw motivering. • 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? Kunt u toelichten in welke vorm onze antwoorden op dergelijke vragen worden gepubliceerd in de samenvatting van de marktconsultatie?	Voor wat betreft deze marktconsultatie heeft u te allen tijde de mogelijkheid om aan te geven of u wilt dat uw antwoord vertrouwelijk wordt behandeld. Als u dit niet aangeeft dan is het naar oordeel van UWV of een antwoord als vertrouwelijk beschouwd wordt. Voor de volledigheid hieronder wat we over de rapportage m.b.t. de marktconsultatie hebben opgenomen in het reeds gepubliceerde document: Van de antwoorden in de marktconsultatie maken we een geanonimiseerd samenvattende rapportage. U ontvangt via Tenderled een e-mail. De rapportage download u vanuit Tenderled. In de rapportage leest u een eindverslag van de resultaten van de marktconsultatie. U leest geen informatie over prijzen en/of tarieven. Dit geldt ook voor vragen en/of antwoorden en/of bijvoorbeeld oplossingsrichtingen, waarbij de deelnemende leverancier expliciet om vertrouwelijkheid heeft gevraagd. Dit naar het oordeel van UWV. Indien de marktconsultatie een vervolg krijgt in de vorm van een aanbesteding, dan nemen wij het eindverslag op als onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.

18.	13 nov 2024	Opmerking 2 in Bijlage 1	Wij vragen ons af wat UWV precies beoogt met het splitsen van de aanbesteding in twee percelen. Het is vanzelfsprekend dat een zogenoemde niet-levering extra vervelend is als het een client betreft die uit het buitenland is ingereisd. Wij denken echter niet dat dit probleem wordt opgelost met het splitsen in twee percelen. Dit raden wij dan ook niet aan omdat het combineren van de Tolkdiensten Regulier en Bijzondere Zaken Buitenland zowel voor UWV als voor de leverancier voordelen heeft (de tolk is al bekend bij de leverancier en wanneer gekozen kan worden uit een groter aanbod tolken, is de kans op een succesvolle match groter). In onze optiek is een goede vraag in de aanbesteding hoe de leverancier denkt te kunnen inspelen op deze bijzondere omstandigheden.	Door 2 percelen te maken kunnen we andere service levels gaan hanteren per perceel. Tevens bieden we aan (kleinere) partijen de mogelijkheid om hun onderscheidend vermogen te laten zien op een kleinere deel van de opdracht met hogere service levels.
-----	-------------	--------------------------	--	--